



Exemple

Com a objectiu de qualitat d'un servei públic podem plantejar la "rapidesa en la tramitació d'un expedient". La forma de mesurar-lo, l'indicador, podria ser el "nombre de dies mitjà de tramitació" d'aquell tipus d'expedient. El nostre objectiu operatiu de millora de la rapidesa de la tramitació hauria d'estar vinculat amb un objectiu estratègic de la Institució, com podria ser, seguint amb l'exemple, "prestar un servei públic de qualitat".

L'indicador el podem estandarditzar. L'**estàndard** és el valor concret que volem que l'indicador tingui per garantir el nostre objectiu. Seguint amb l'exemple anterior, per a l'indicador "nombre de dies mitjà de tramitació" d'un tipus d'expedient, podríem consensuar en la nostra corporació que l'estàndard fos, per exemple, de 20 dies.

L'establiment de l'estàndard concret dependrà de les nostres **capacitats operatives**, i l'hem de plantejar com a fita, perquè funcioni com a guia per a les diferents unitats i treballadors integrats en aquell procés. Per això és important que l'estàndard sigui consensuat amb aquells que l'han d'aconseguir, de forma que sigui realista i que funcioni com a element d'estímul.

Juntament amb l'estàndard podem posar **unitats d'aproximació** a aquell número concret, per anar valorant, en forma de "semàfor", el nostre grau d'aproximació a l'objectiu al llarg del temps. Per exemple, si definim un estàndard de 20 dies en la quantificació concreta de l'indicador, podríem establir que si la nostra tramitació mitjana de l'expedient és d'entre 21 i 30 dies estariem en "groc" (és a dir, propers al que volem, però sense aconseguir-ho), i si és de més de 30 dies suposa un "vermell" (és a dir, ens estem allunyant molt del desitjat, i haurem de prendre mesures correctives). Aquesta aproximació *semafòrica* facilita la comprensió visual del contingut informatiu del quadre de comandament, i posa ràpidament en evidència aquelles variables que presenten problemes dins del servei.



L'estàndard és la quantificació concreta de l'indicador que creiem adient per aconseguir l'objectiu (en aquest cas, "rapidesa de tramitació") que ens hem plantejat.



Valora com un canvi en la definició de l'estàndard pot variar radicalment la pressió de feina que establim a una determinada unitat administrativa.

5.5. PRINCIPALS TÈCNIQUES D'INVESTIGACIÓ SOCIAL

Dues són les **metodologies bàsiques** que podem utilitzar en un estudi dels serveis públics.

- En primer lloc, la investigació quantitativa, bàsicament formada per la informació **estadística**, que s'extreu per exemple de realitzar un procés d'enquestes a una mostra representativa de la població, o a tota la població, mitjançant un qüestionari.
- En segon lloc, la investigació qualitativa, formada per **entrevistes** no estructurades a mostres petites de la població, que normalment tenen com a objecte generar hipòtesis i idees. Podem trobar diferents modalitats qualitatives, com les entrevistes en profunditat o les històries de vida, les sessions de grups que es formen per debatre sobre temes relacionats amb els objectius del servei i l'observació participant o l'experimentació.

La metodologia quantitativa

La metodologia quantitativa permet examinar les dades de manera numèrica, especialment en el camp de l'estadística. Es requereix que entre els elements del problema d'investigació existeixi una relació que sigui lineal, és a dir, que hi hagi claredat entre els elements del problema d'investigació que conformen el problema, que sigui possible definir-lo, limitar-lo i conèixer exactament on s'inicia el problema, en quina adreça va i quin tipus d'incidència existeix entre els seus elements.



Atenció

L'aproximació de les dades quantitatives és estadística, fa demostracions, assigna significat numèric i fa inferències (Corbetta, 2007).

Generalment, el mètode quantitatiu s'estructura a partir de la recol·lecció de dades a través de l'aplicació d'enquestes i sondejos a un univers o a una mostra de la població (on per univers s'entén la totalitat de l'estructura a estudiar i per mostra s'entén una part d'aquest univers), mostra que pot ser triada a l'atzar o a través del criteri de l'investigador.

Aquestes enquestes contenen una sèrie de preguntes les respostes de les quals contenen les dades a estudiar i que poden ser categoritzades com d'interval (numèric), de rang o de categoria (nominals), en ordre de major a menor quantificació. De fet, aquests dos últims requereixen que un valor els sigui assignat, per la qual cosa el seu pes pot ser bastant menor a l'hora de formular les relacions matemàtiques necessàries en la investigació.

Després, aquestes dades passen per processos d'anàlisi i **mesurament estadístics**, que intenten buscar la relació que tenen aquestes dades amb els fenòmens a estudiar, i que van des d'una anàlisi univariant, que simplement estudia el comportament d'una sola variable dins del grup de dades, fins a tècniques multivariants, que intenten relacionar dues o més variables en l'intent d'explicar el fenomen investigat.



Creus que en el teu ajuntament hi ha personal amb coneixement expert en l'ús de metodologies estadístiques multivariants?

En conclusió, el mètode quantitatiu busca acostar, a través de la recol·lecció, l'estudi i l'anàlisi de grans quantitats de dades, mitjançant tècniques i tecnologia estadística, les disciplines d'avaluació social cap a les ciències exactes, tot això gràcies a la conversió de fenòmens socials, capturats en forma de dades. Així, aquests nombres poden ser sotmesos a tècniques estadístiques de determinació de probabilitats i permeten no només explicar **fenòmens socials**, sinó també predir possibles **escenaris futurs**.

La metodologia qualitativa



Atenció

La metodologia qualitativa consisteix en **descripcions** detallades de situacions, esdeveniments, persones, interaccions i comportaments que són observables. Incorpora el que els participants diuen, les seves experiències, les seves actituds, les seves creences, els seus pensaments i les seves reflexions tal com són expressades per ells mateixos, i no com un els descriu.

Una de les característiques més importants de les tècniques qualitatives d'investigació és que procuren captar el sentit que les persones donen als seus actes, a les seves idees i al món que els envolta. Es consideren, entre els mètodes qualitius, l'etnografia, els estudis de cas, les entrevistes en profunditat, l'observació participant i la investigació-acció.

Una primera característica d'aquests mètodes es manifesta en la seva estratègia per tractar de conèixer els fets, els processos, les estructures i les persones en la seva totalitat, i no a través del mesurament d'alguns dels seus elements. La mateixa estratègia indica ja l'ocupació de procediments que donen un caràcter únic a les observacions. La segona característica és l'ús de procediments que fan menys comparables les observacions en el temps i en diferents circumstàncies, és a dir, aquest mètode busca menys la generalització i s'acosta més a la fenomenologia i a l'interaccionisme simbòlic.

En conjunt, els mètodes qualitius són relativament **menys estructurats i més intensius** que les entrevistes estandarditzades basades en qüestionaris (Flick, 2004). En ells, existeix una relació més perllongada i més flexible amb l'entrevistat, i per tant les dades resultants tenen més profunditat i riquesa de context, fet que significa també un major potencial per a nous coneixements i perspectives. Mitjançant l'ús de metodologies d'anàlisi qualitativa, el nombre d'entrevistats amb el qual se sol treballar és sensiblement inferior al de les tècniques quantitatives, per la qual cosa presenta majors problemes de representativitat.



Això fa que moltes vegades el mètode qualitatiu sigui utilitzat com a complementari del quantitatiu, com a element de millora de la informació que s'obté del públic estudiat.

A continuació mencionem diverses tècniques que de forma genèrica poden englobar-se en la metodologia qualitativa:

- Entrevistes en profunditat.
- Sessions de grup.
- Observació directa.

Les entrevistes en profunditat

Consisteix en la recopilació de la informació a través de **converses extenses** sobre el tema d'estudi amb persones que pertanyin al grup objecte de l'anàlisi. Aquestes entrevistes poden gravar-se per poder analitzar-les posteriorment o per resumir els seus elements més destacables.



Quan es disposa d'un conjunt d'entrevistes en profunditat sobre l'objecte d'estudi cal fer una anàlisi comparativa per millorar l'anàlisi.

Sessions de grup

Aquest mètode intenta obtenir informació a través de la **interacció** de diversos individus en conversar sobre un tema. El conductor de la discussió és l'encarregat d'anar introduint la sèrie temàtica que és d'interès per a la investigació. A aquests grups, formats per entre cinc i deu persones aproximadament, se'ls incentiva a expressar les seves opinions sobre cadascun dels temes triats, alhora que s'estimula el debat i el contrast de parers entre els participants.



Atenció

La finalitat d'aquesta tècnica és la mateixa que en les entrevistes en profunditat, amb la diferència que compartir opinions de forma conjunta ajuda a perfilar o descobrir noves perspectives sobre el tema en qüestió.

L'observació directa

L'observació directa del comportament és un mètode exploratori usat de manera efectiva per recaptar informació qualitativa de forma complementària a les entrevistes o a les sessions de grup. Consisteix a contemplar la conducta dels ciutadans en el moment de rebre un determinat servei, i a partir d'aquí intentar obtenir conclusions respecte als seus **punts forts i febles**.

És una forma de detecció que es realitza directament en els llocs de prestació del servei, i en la qual l'analista estudia les actituds del ciutadà, examinant les seves paraules, els gestos o les indecisions dins del mateix entorn del servei. Un dels avantatges d'aquest mètode és que no coarta les accions del ciutadà, permetent reconèixer a través dels seus actes percepcions, valoracions i possibles necessitats respecte a la prestació que està rebent.

5.6. AVALUACIÓ INTERNA, EXTERNA I MIXTA

L'avaluació d'un servei pot ser feta de diferents maneres, segons la persona o l'equip que la porta a terme:

- **Interna.** En aquest cas, és feta pels responsables de la política o per professionals que la implementen, o per part d'una unitat interna de l'entitat que du a terme la política. És una autoavaluació.
- **Externa.** Quan parlem d'avaluació externa ens referim a quan és desenvolupada per persones que no participen en la formulació, la implementació o la gestió de la política.
- **Mixta.** Parlem d'avaluació mixta quan aquesta s'articula per personal de l'entitat que gestiona la intervenció amb suport d'un equip extern que dona assistència tècnica al procés o du a terme la feina d'avaluació sobre el terreny.

Agències estatals de qualitat i avaluació

En el nostre país, tot i que la cultura d'avaluació dels serveis públics és encara incipient, en el terreny de la institucionalització de l'avaluació cal destacar l'Agència Estatal d'Avaluació de les Polítiques Públiques i la Qualitat dels Serveis (**AEVAL**), que és adscrita al Ministeri d'Administracions Públiques, però que actua com a agència independent. Un dels objectius estratègics de l'Agència és fer treballs d'avaluació i anàlisi de polítiques i programes públics, i també crear una cultura avaluadora.



Les competències atribuïdes a AEVAL són les de dur a terme l'avaluació de programes i polítiques públiques que anualment li encomana el Consell de Ministres.