



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.

En l'àmbit autonòmic, també podem trobar exemples d'institucionalització de l'avaluació de programes d'acció pública, tant pel que fa a la generació de regulacions com pel que fa a la creació d'organismes d'observació, promoció i suport a l'avaluació. Així, per exemple, sense cap ànim d'exhaustivitat i amb l'únic objectiu de citar algunes referències existents, podem esmentar-ne les següents:

- A Catalunya, l'any 2005, el Departament d'Economia i Finances de la Generalitat, la Diputació de Barcelona, la Fundació Jaume Bofill i la Universitat Pompeu Fabra van crear el consorci públic Institut Català d'Avaluació de Polítiques Públiques (**IVÀLUA**), que té per missió la promoció de l'avaluació de polítiques públiques en l'àmbit autonòmic i local, per contribuir a la millora de l'acció de govern i dels seus efectes en la vida dels ciutadans i les ciutadanes de Catalunya. L'IVÀLUA promou l'avaluació de polítiques públiques a Catalunya, com a eina de millora de l'acció de govern i de rendiment de comptes democràtic. Facilita l'intercanvi d'informació i l'accés a recursos. Està adreçat a gestors, analistes i usuaris de l'avaluació.
- A Andalusia, dependent de la Conselleria de Justícia i Administració Pública, s'ha creat l'anomenat Observatori per a la Millora dels Serveis Públics, que dona suport als diferents departaments de l'Administració per a la realització d'avaluacions de polítiques públiques.
- A Navarra s'ha produït un desplegament normatiu, amb l'aprovació de la Llei foral 21/2005, d'avaluació de les polítiques públiques i de la qualitat dels serveis públics.

5.7. RESULTATS: PRESA DE DECISIONS I MILLORA CONTÍNUA

Fer una avaluació implica aplicar un mètode que ens asseguri la planificació, la recollida de dades i l'anàlisi i la interpretació d'aquestes dades per tal d'emetre amb rigor i validesa un judici valoratiu. Dins aquest mètode es fan servir les eines tècniques de les ciències socials (quantitatives i qualitatives) i de la gerència pública, amb la finalitat d'arribar al coneixement més gran possible sobre la realitat que examinem.



Atenció

D'altra banda, perquè una avaluació sigui veritablement profitosa i útil hi ha d'haver un compromís amb la utilització dels resultats de l'avaluació amb la promoció de les mesures oportunes (Asociación Española para la Calidad, 2004).

Per tant, és important enfocar cap a una avaluació integral, participativa, qualitativa i formativa:

- **Integral.** Contràriament a la concepció tradicional de l'avaluació com a darrera etapa del procés de planificació i orientada a avaluar-ne els resultats, es pot defensar la visió integral, és a dir, que, independentment del moment en què es faci l'avaluació, ha d'incloure totes les etapes de la intervenció, des del disseny fins a la manifestació dels resultats i els impactes.

- **Participativa.** És important tenir en compte que l'avaluació és una dinàmica participativa perquè incrementa la utilitat social i atorga transparència als resultats de l'avaluació, que són coneguts per tots els actors del procés i tenen una difusió a una major audiència. Aconseguirem una avaluació participativa si tractem els agents com a protagonistes i no com a informants per als avaluadors. Una avaluació participativa fomenta la democràcia, la cooperació i el consens, atorga més legitimitat al procés d'elaboració de polítiques públiques i reflecteix un context en què hi ha, de fet, múltiples grups d'interès amb interessos diferents.
- **Quantitativa i qualitativa.** No hem d'atendre l'avaluació dels serveis únicament des dels aspectes que siguin plenament quantificables, sinó que també són essencials els aspectes qualitius no plenament quantificables, com ara els punts de vista i les percepcions de tots els implicats. De fet, en molts casos podem trobar que els impactes socials són molt difícils de quantificar.
- **Formativa.** L'avaluació formativa (o avaluació del procés) es pregunta com, per què i en quines condicions funciona o falla un servei, un programa o una intervenció. Cerca informació en els factors contextuals, els mecanismes i els processos. Amb aquest enfocament es vol fer servir la informació per generar coneixement i es passa d'un paradigma de fer un simple control final dels resultats a una anàlisi de la realitat complexa, que suposa un aprenentatge per a les institucions i fomenta la utilització de l'avaluació.



Com creus que es poden potenciar els aspectes formatius d'una avaluació de serveis en la corporació municipal?