



Factors	Tipologia
Avaluador	• Internes. • Externes. • Mixtes.
Funció	• De necessitats: intenta identificar els punts forts i febles del plantejament d'una política, en el moment de formular o redefinir noves polítiques, per aportar més informació respecte al problema que es vol resoldre o la necessitat que es vol atendre. • Formativa (correctiva): es fa per millorar sobre la marxa el disseny i l'execució del programa que s'ha d'avaluar i incrementar el coneixement dels implicats en el disseny, la gestió i l'execució. Pretén comprovar les dificultats, els punts crítics, les desviacions i els errors que hi pugui haver, per corregir-los. • Balanç o conclusiva. • Sumativa: es fa una recapitulació de la política al llarg d'un període per oferir una valoració global i final. El seu objectiu és proporcionar informació sobre el valor de la intervenció amb un propòsit molt vinculat a la presa de decisions específiques, com ara la reformulació o la continuïtat.

Quadre 3. Tipologia d'avaluacions

5.4. DEFINICIÓ DELS CRITERIS D'AVALUACIÓ, INDICADORS I CRITERIS D'ÈXIT

L'avaluació pretén jutjar el mèrit i el valor dels serveis públics, i no merament descriure'ls. Per tant, dins aquesta tasca haurem de definir, per a cada qüestió d'avaluació a què és aplicable, què considerarem un èxit i què considerarem un fracàs.



Atenció

S'ha de procurar no confondre els criteris d'avaluació (categories temàtiques per a les qüestions d'avaluació) amb els criteris de judici. Els criteris de judici ens permetran fer l'avaluació de forma raonada, de manera que la valoració realitzada no sigui una simple opinió sinó un desenvolupament racional a partir d'un criteri clarament establert i acceptable, per tal que les conclusions a què s'arribi siguin acceptades.

Perquè l'avaluació tingui sentit s'haurà d'establir el nivell o la meta que es pretén assolir. Com veiem, es tracta de passar dels criteris de judici a finalment **indicadors**. Un indicador és una xifra representativa d'una magnitud. És el resultat d'una mesura expressada en termes numèrics i és necessari que sigui així, ja que quan una magnitud no pot expressar-se amb nombres, la informació sobre aquella magnitud es torna "dubtosa". Un indicador és, d'aquesta manera, una dada o un conjunt de dades que ajuden a mesurar objectivament l'evolució d'un procés o d'una activitat.

Hem de diferenciar l'indicador de l'objectiu pretès. L'objectiu és el que volem aconseguir, i l'indicador, la forma de mesurar-lo (Diputació de Barcelona, 2010).



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.