

XII Jornada de Mediació  
21 Gener 2019

**AVALUACIÓ D'IMPACTE I DE PROCÉS EN  
LES POLÍTIQUES DE MEDIACIÓ. ANÀLISI I  
PROSPECTIVA**

**M. Teresa Anguera  
Facultat de Psicologia  
Universitat de Barcelona**

Es motiu de satisfacció que es celebri la  
**XII Jornada de Mediació.**

Aprofitem' ho tots per reflexionar i millorar ...

# POLÍTIQUES DE MEDIACIÓ

Adequació als criteris establerts per la Diputació

Servei de  
mediació 1

Servei de  
mediació 2

Servei de  
mediació 3

...

Servei de  
mediació n

CIUTADANS USUARIS

**Les polítiques i els serveis s'han de retroalimentar.**

L'**avaluació de la política** ha de comptar amb la informació generada en el procés d'avaluació dels serveis.

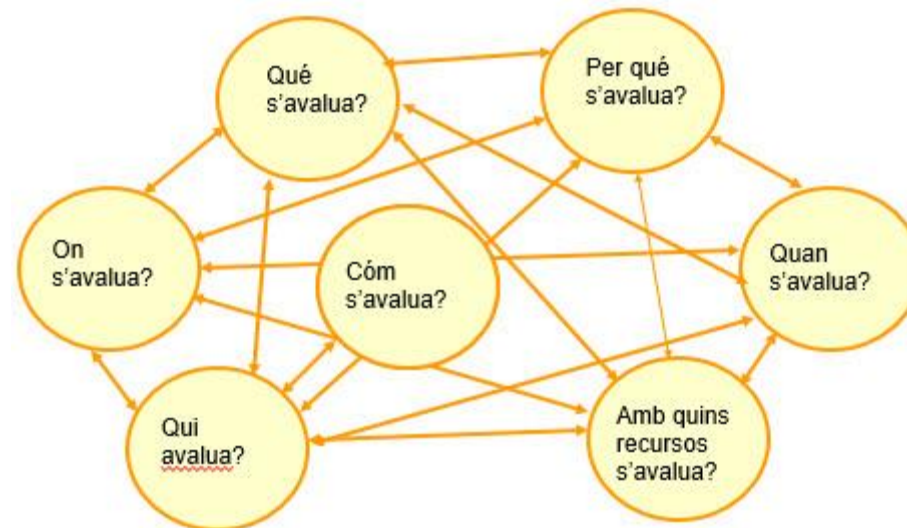
L'**avaluació de la qualitat dels serveis**, portada a terme amb rigor, ha de valorar la seva consistència amb les polítiques en que s'enmarquen.

I caldrà també el **feed-back dels usuaris** per l'avaluació de la qualitat dels serveis i de les polítiques

# QUÈ ÉS AVALUAR?

Estudi objectiu que relaciona les accions portades a terme amb els resultats obtinguts en un determinat moment de temps o en un període.

És una pregunta capdal que va acompanyada d'altres:

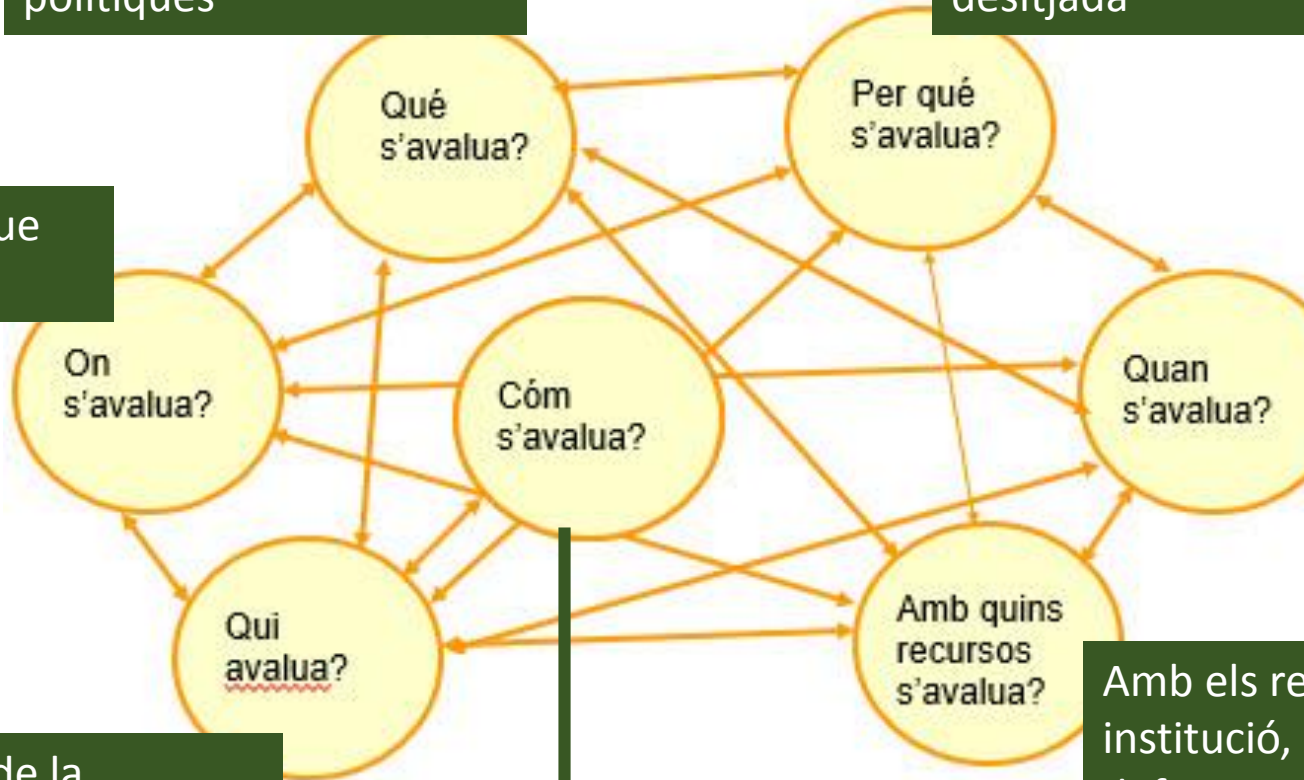


Accions que conformen els programes i polítiques

Per saber en quina mesura s'obté la eficàcia desitjada

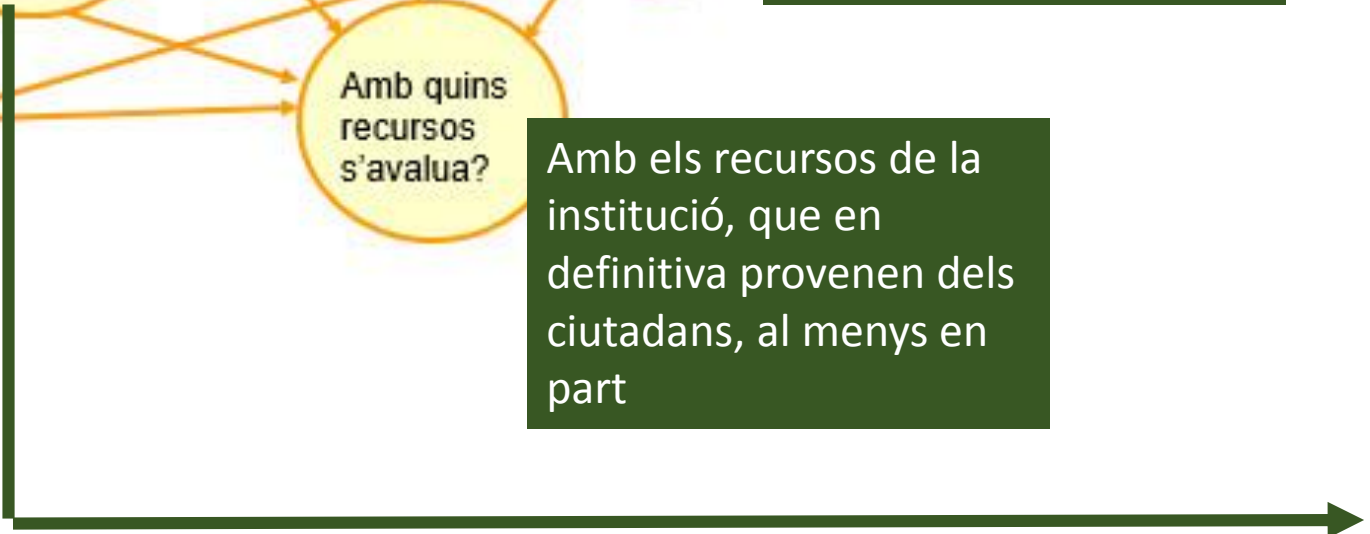
En la institució en que s'implementen

Al començament, durant la implementació, al final, i després de transcorregut un temps

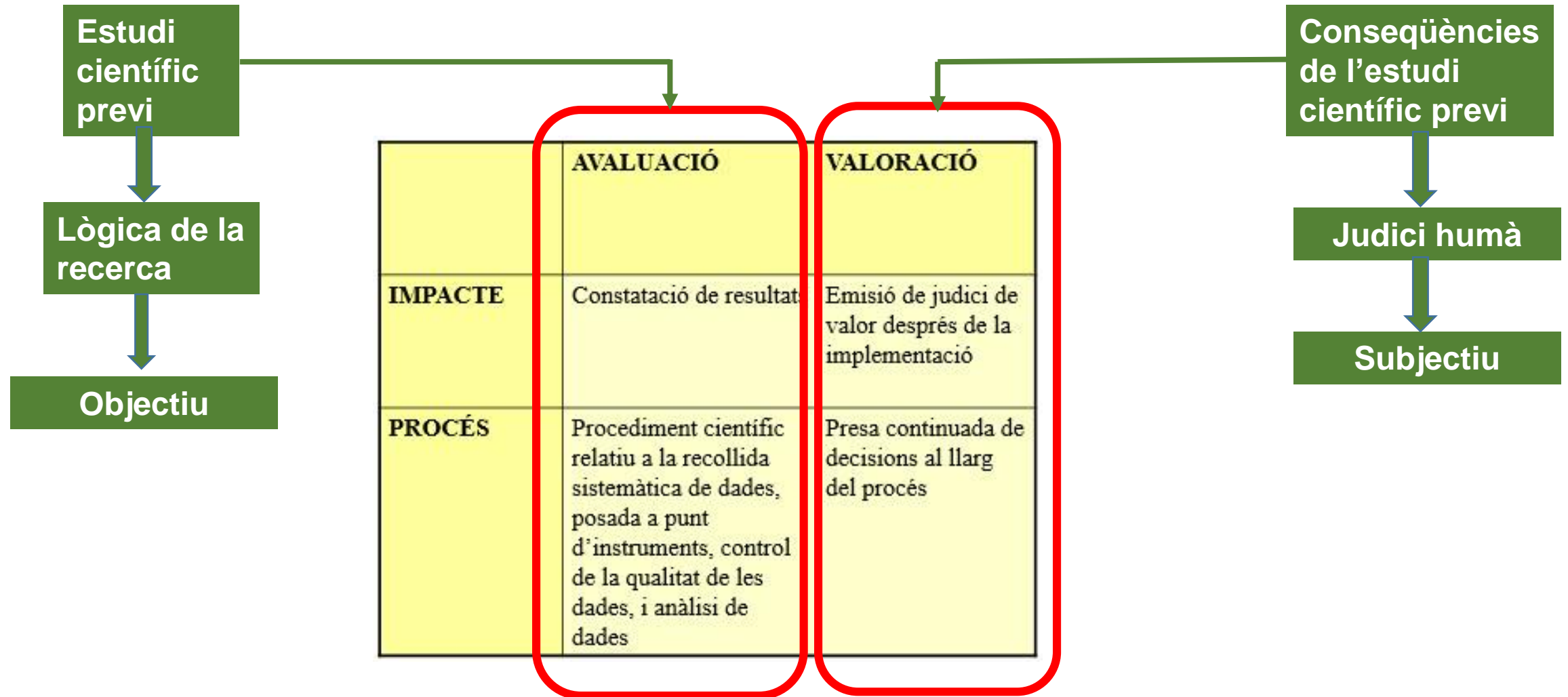


Els tècnics de la institució amb el suport d'experts en avaluació

Amb els recursos de la institució, que en definitiva provenen dels ciutadans, al menys en part



# AVALUACIÓ D'IMPACTE I DE PROCÉS (1)



## AVALUACIÓ D'IMPACTE I DE PROCÉS (2)

L'avaluació (de polítiques, programes, serveis) es basa en una anàlisi que, mitjançant la metodologia adequada, permet identificar l'adequació i pertinència d'un determinat plantejament o acció, tenint present el seu disseny, la implementació i els resultats.

Hi han dos grans models:

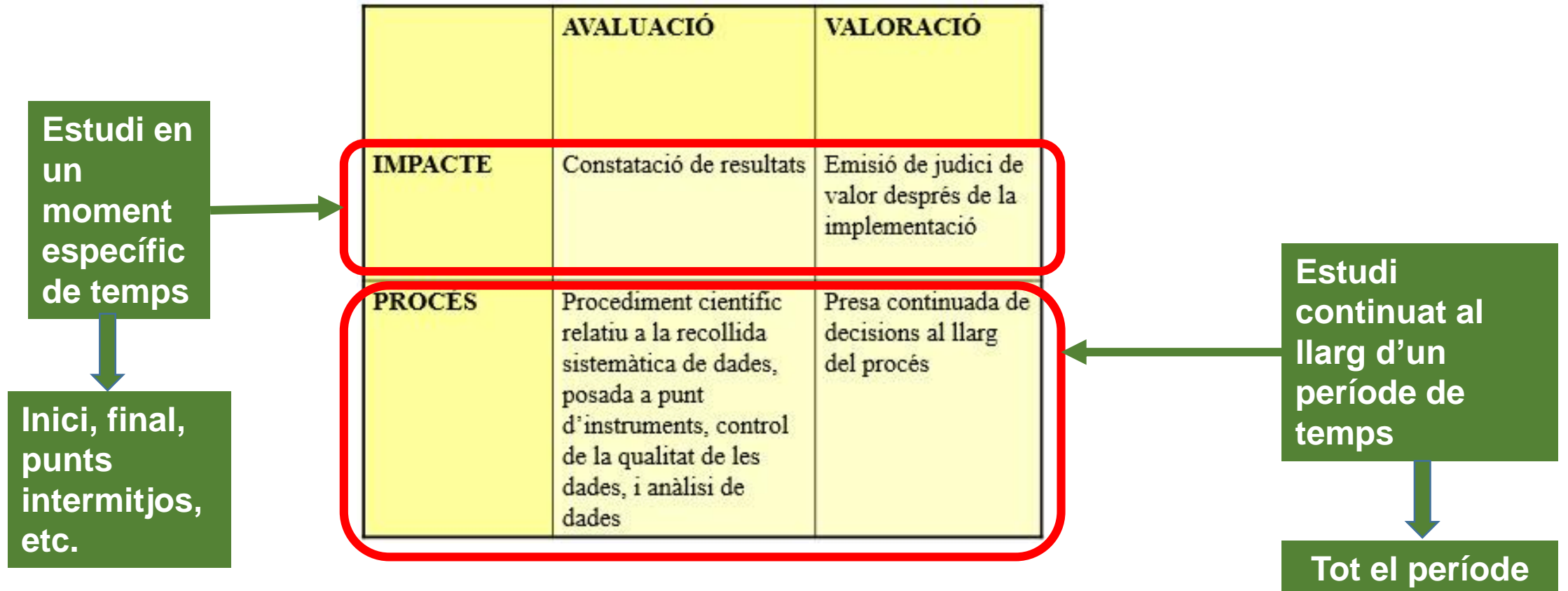
**MODEL LINEAL D'AVAUACIÓ** → Avaluació d'impacte

**MODEL NO LINEAL D'AVAUACIÓ** → Avaluació de procés



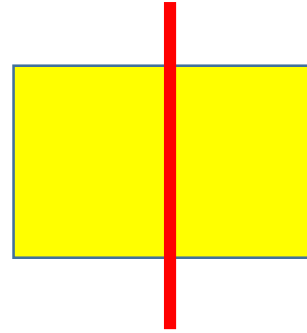
# AVALUACIÓ D'IMPACTE I DE PROCÉS (3)

## IMPORTANT DIFERÈNCIA CONCEPTUAL I METODOLÒGICA



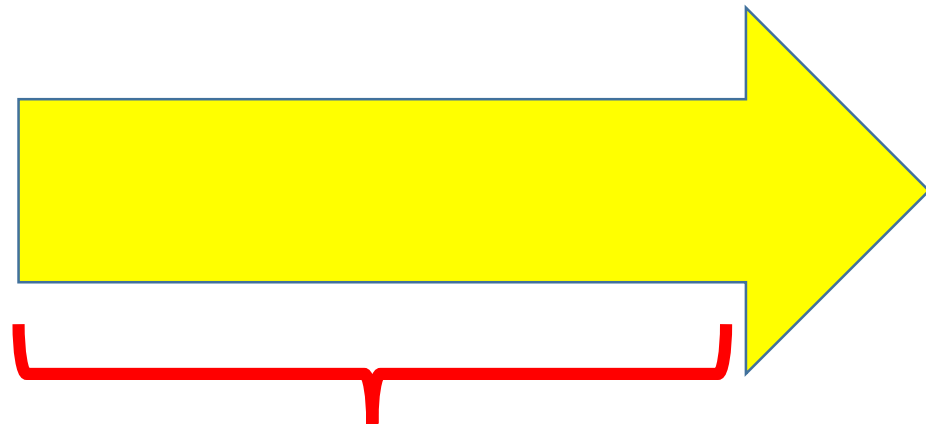
# AVALUACIÓ D'IMPACTE I DE PROCÉS (4)

Avaluació d'impacte



En un moment de temps

Avaluació de procés



Al llarg del temps

## AVALUACIÓ D'IMPACTE I DE PROCÉS (5)

La diferencia entre avaluació d'impacte i de procés té una gran importància, encara que es poden combinar.

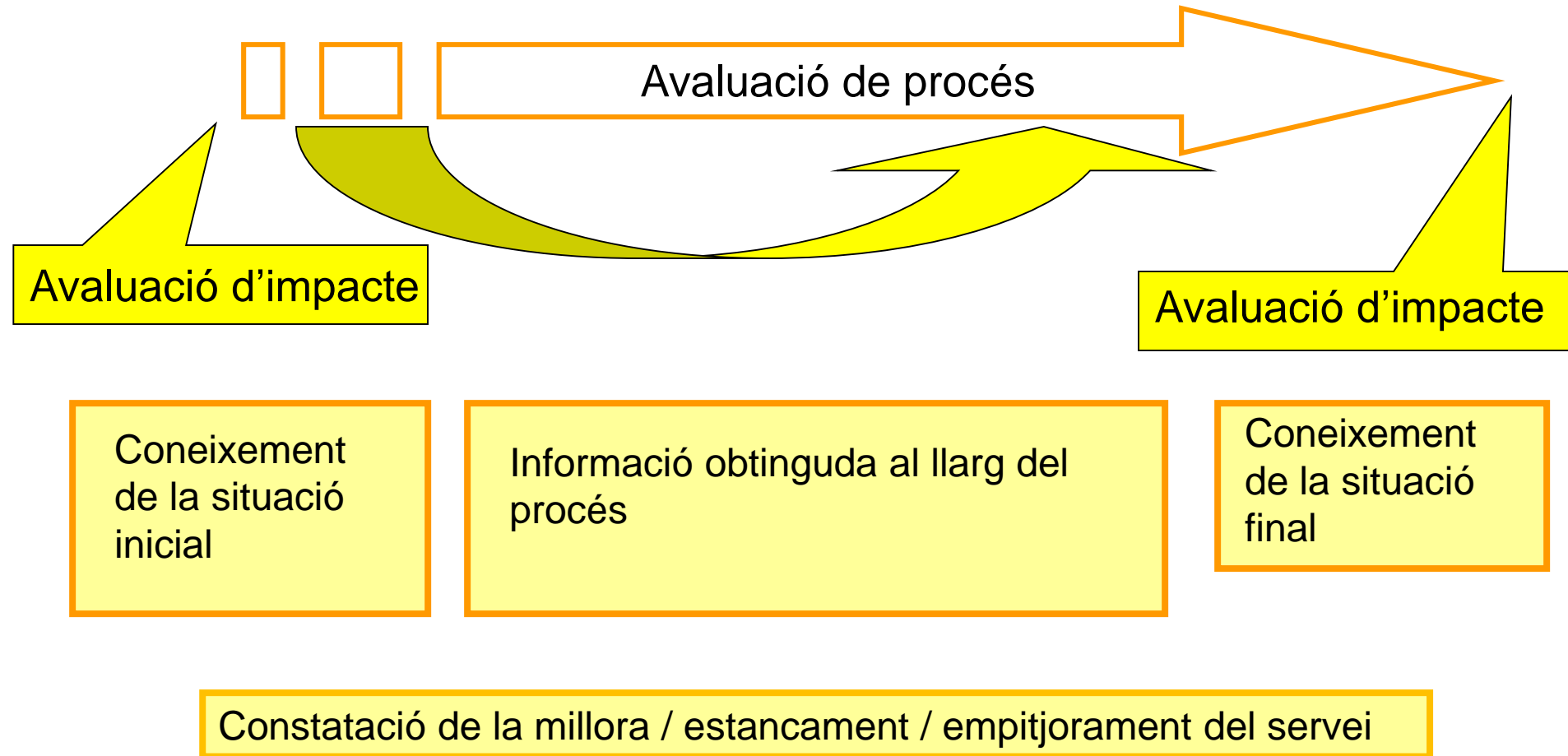
**Avaluació d'impacte** → Caldrà pensar estratègicament quan convé fer-la (inici, punts d'entremig, final, ...)

S'ha de tenir present que els resultats poden ser versàtils, i ser ben diferents segons el moment escollit.

**Avaluació de procés** → Ha de formar part del disseny del projecte (serveis de mediació), permet conèixer els avenços produïts, i ha de comportar un procés de millora continua.

Donat que es porta a terme progressivament, al llarg d'un període de temps, caldrà disposar de diversos tipus d'informació, gestionar-la i analitzar-la.

# Esquema recomanable que combina les avaluacions d'impacte i de procés



## AVALUACIÓ D'IMPACTE I DE PROCÉS (6)

El seu valor a l'àmbit públic consisteix en aportar una informació real, eficaç, pertinent, útil i consistent per la millora i solució dels conflictes.

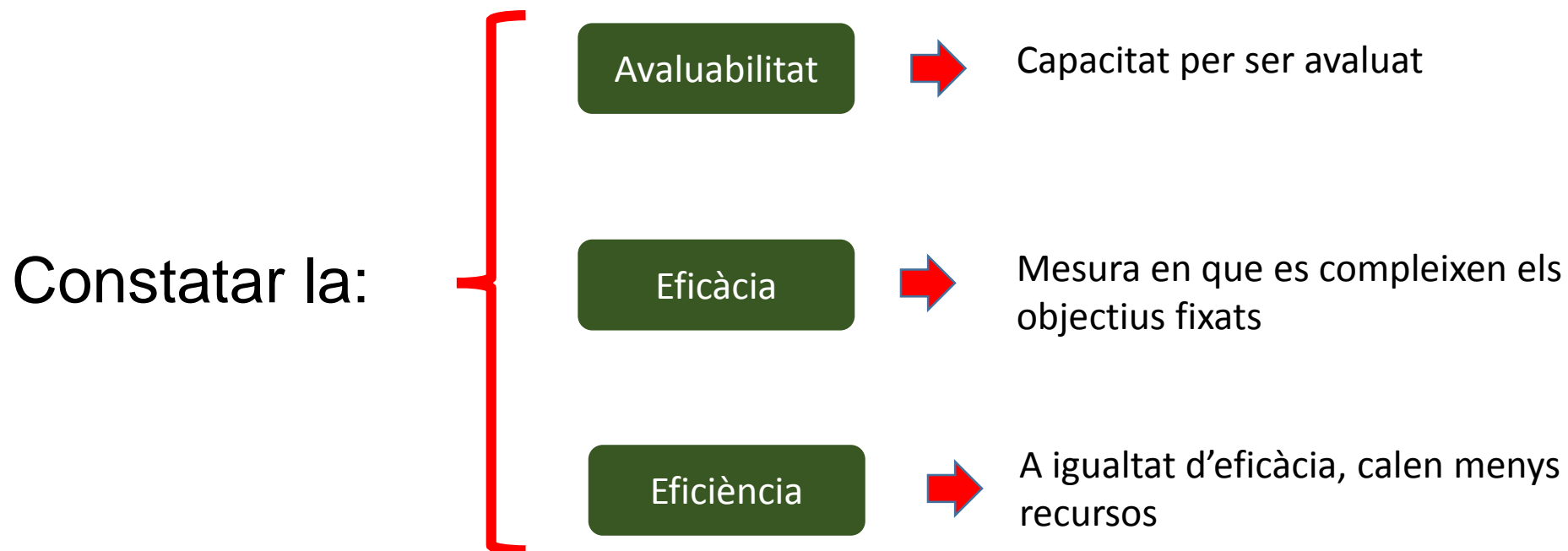
Ha de permetre:

**A NIVELL INTERN** → Objectivar el compliment dels objectius, garantir la implementació de la intervenció pública, monitoritzar les despeses que comporta, i preveure noves prioritats

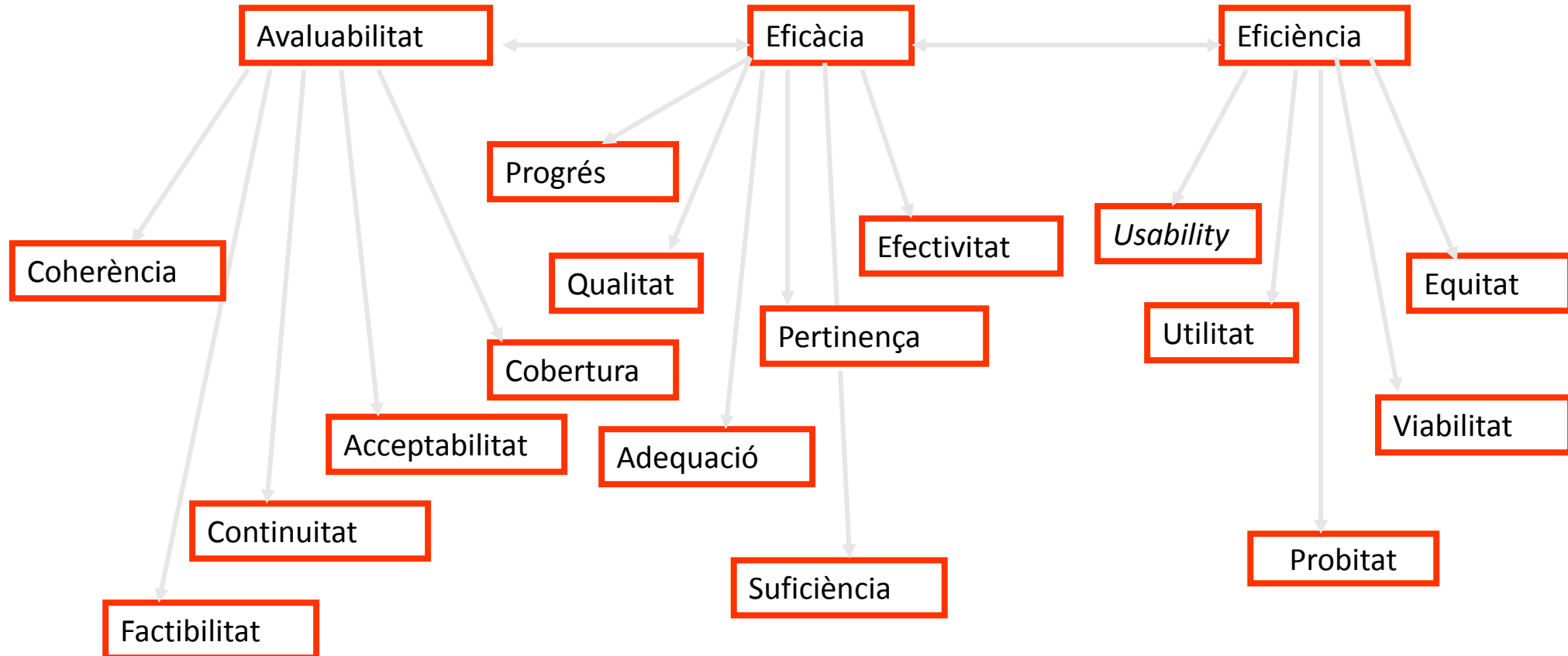
**A NIVELL EXTERN** → Disposar d'elements suficients per respondre a les demandes dels ciutadans i retre comptes.

# COMPONENTS DE L'AVALUACIÓ

## Components avaluatius dels serveis de mediació



# DESPLEGAMENT DELS COMPONENTS DE L'AVALUACIÓ



## Objectius dels Serveis de Mediació

### BÀSICS

- Millorar la convivència.
- Millorar la qualitat de vida comunitària.
- Fomentar el diàleg i la cohesió social.
- Reforçar les relacions entre les persones (veïns i veïnes,...).
- Fomentar actituds que facilitin l'entesa i el respecte entre la ciutadania: empatia, reconeixement, escolta activa, etc.

### ALTRES

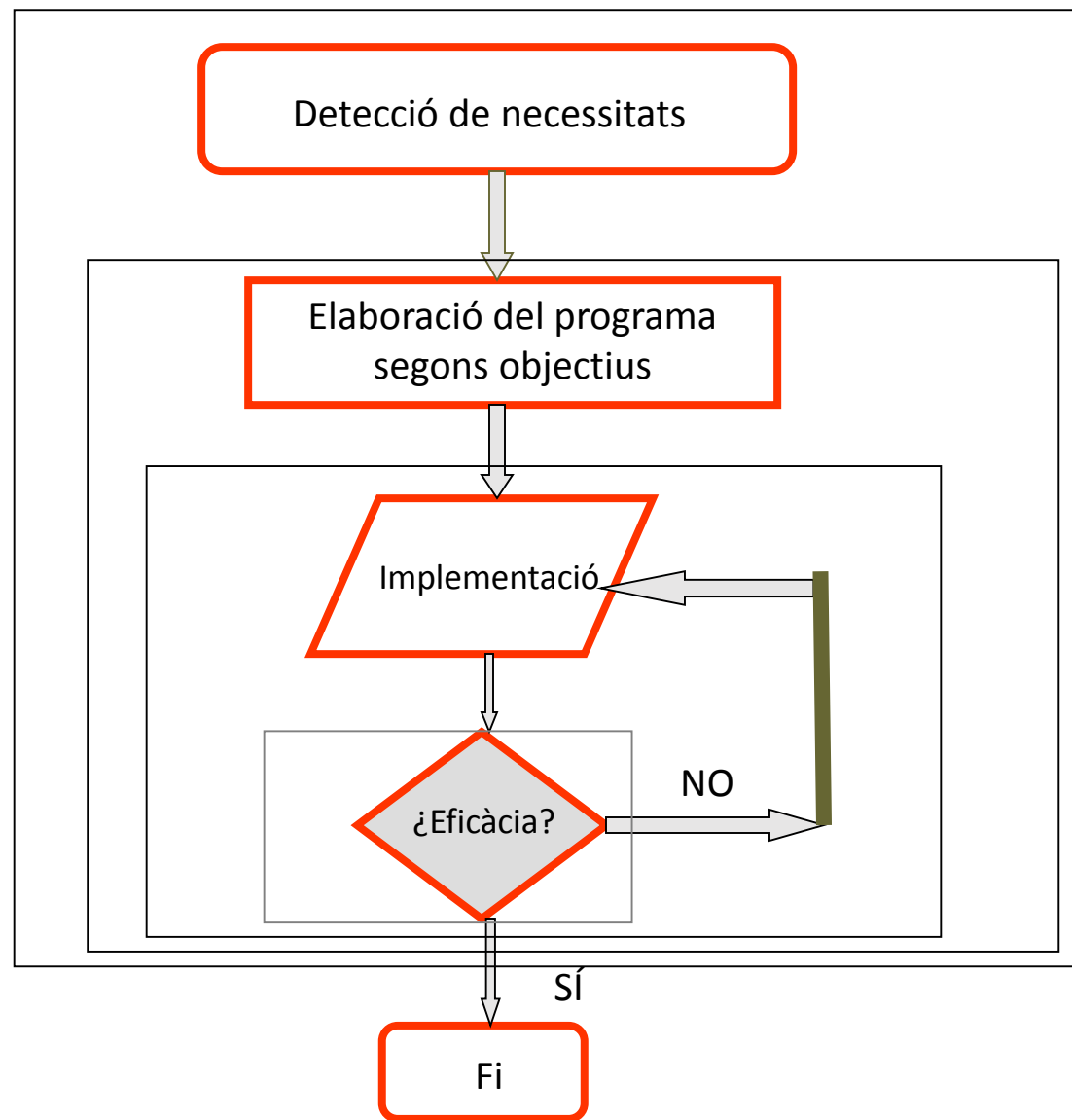
- Prevenir l'escalada del conflicte posant a disposició de la ciutadania recursos públics per a l'abordatge de conflictes basats en el diàleg i el respecte entre els implicats.
- Promoure l'autogestió dels ciutadans pel que fa a l'exercici dels seus drets, mitjançant la participació informada en els processos de solució col·laborativa de conflictes i la responsabilització de les decisions adoptades.
- Incrementar la participació de la comunitat en els processos de resolució de conflictes basats en la cultura del diàleg i la comunicació no violenta.
- Millorar el diàleg entre persones i col·lectius acceptant el fet que el conflicte té una vessant positiva.
- Incrementar l'acceptació de la diversitat entre persones que conviuen en un mateix entorn (acceptació dels drets, no discriminacions).
- Dinamitzar els diferents grups que configuren el teixit social a la ciutat.
- Promoure un canvi en la relació entre l'ens públic i la ciutadania o les seves associacions representatives per afrontar els conflictes.

Diputació de Barcelona (s/d). *Guia per a la creació de Serveis de Mediació Ciutadana*. Barcelona: Servei de Polítiques d'Acció Comunitària i Participació Ciutadana, Gerència d'Igualtat i Ciutadania, Àrea d'Atenció a les Persones, Diputació de Barcelona.



# AVALUACIÓ DE PROCÉS

D'aquests **objectius fixats per la Diputació** derivaran necessitats, i aquestes incentivaran la proposta de programes que caldrà implementar i avaluar



Els adients en cada cas

## QUÈ CAL FER PER AVALUAR ELS SERVEIS DE MEDIACIÓ?

Per cada objectiu fixat:

- Especificar indicadors i altres dades adients
- Des de la perspectiva *mixed methods*, obtenir resultats dels quantitatius (índex, coeficients, ...) i treballar amb els qualitatius
- Integrar els elements qualitatius i quantitatius
- Cercar congruència / incongruència

L'avaluació afegeix valor al servei i està vinculada estructuralment a cada objectiu

## SISTEMES D'INDICADORS (1)

La Diputació de Barcelona va començar en 1998 una tasca d'assessorament i suport als municipis de la província, que es va materialitzar en els Indicadors de Gestió de Serveis Municipals (IGSM) i en els cercles de comparació intermunicipal (CCI).

Es varen obtenir dades d'interés respecte a indicadors de gestió, per poder avaluar l'impacte en determinats moments de temps (preferentment al final d'un període de temps):

- 1) Mesura en que compleixen els objectius establerts a les polítiques
- 2) Eficàcia dels serveis com a tals
- 3) *Feed-back* dels usuaris

## SISTEMES D'INDICADORS (2)

Els indicadors no tenen sentit sols, sino que es presenten en un conjunt, formant un sistema.

El sistema d'indicadors ha de ser:

- Representatiu: Representar el 'domini' al qual se'l assigna
- Idoni: Adequat en funció de la seva rellevància
- Viable: Es disposa de la informació que requereix

Habitualment és fa més èmfasi en els indicadors quantitatius, i s'obtenen índex diversos a partir d'ells.

## DADES QUALITATIVES (1)

Les dades qualitatives que s'obtenen tendeixen a aprofitar-se poc, i especialment en l'avaluació de procés. En funció de les tècniques de recollida de dades que s'empraran, s'obtindran informacions de diferent rang i naturalesa:

- Respostes a entrevistes (individuals / grupals)
- Registres d'observació de camp
- Respostes obertes a qüestionaris / enquestes
- Respostes obertes a protocols diversos
- Transcripció dels grups focals
- Informes dels tècnics

Totes aquestes informacions, ben gestionades, tenen gran riquesa.

El material qualitatiu pot ser oral i documental.

Tot el material ha d'estar prèviament sistematitzat i ordenat.

El material oral cal transcriure'l (manualment o mitjançant *software* adequat), i es possible tant si les respostes son individuals o col·lectives.

S'han de prendre dues decisions:

- 1) Dimensions, en funció de l'objectiu i marc teòric
- 2) Establiment de criteris de segmentació en unitats

# DADES QUALITATIVES (3)

Apellido	Apellido	Apellido	Apellido
Criterio de segmentación	Ventajas	Inconvenientes	Indicaciones para el desarrollo de habilidades metodológicas
<b>Materiales verbales</b>			
Ortográfico: Uso de un determinado signo de puntuación	No ofrece dudas en su aplicación	Si se transcribe conducta oral, hay una dificultad relativa a la interpretación homogénea de las pausas	Iniciar la aplicación del criterio en pausas mayores (punto y aparte), y aplicar después a punto y seguido, para avanzar progresivamente con pausas menores (punto y coma, y coma).
Sintáctico: Sintagmas, definidos por el Diccionario de la Real Academia Española como <i>Palabra o conjunto de palabras que se articula en torno a un núcleo y que puede ejercer alguna función sintáctica</i>	Apenas ofrece dudas en su aplicación	En sintagmas compuestos, puede resultar menos eficaz	Aplicación progresiva de criterios sintagmáticos simples (sujeto / verbo / predicado) que se irán haciendo más complejos mediante la incorporación de complementos, primero, y después considerando oraciones compuestas
Contextual: Cada vez que se desplaza la conversación a otros aspectos	Cuando interesa plantear una molarización, se facilita enormemente	Puede aumentar el riesgo de discrepancia entre los codificadores	Será importante lograr la adquisición de competencias acerca de deslinde temático, que deberá realizarse de forma progresiva
Interlocutorio: Cada turno de palabra cuando existen varios interlocutores	Muy fácil de aplicar	No resulta eficaz si los turnos de palabra son prolongados	Será importante preparar una relación de cada turno de palabra, con la finalidad de facilitar el análisis de secuencias en la intervención, estabilidad o cambio en sucesivas intervenciones de un mismo interlocutor, etc.
<b>Materiales verbales complementados con visuales</b>			
En observación indirecta tienen una importancia primaria los materiales verbales, y por este motivo se prioriza su criterio	No se requiere adoptar una decisión específica para los materiales visuales	La supeditación de la segmentación de materiales visuales respecto a los verbales puede resultar compleja en algunas situaciones	Se llevarán a cabo gradualmente ejercicios de complementación de material visual a verbal, aumentando lentamente la dificultad

Anguera, M.T. (en prensa).  
Desarrollando la observación indirecta: Alcance, proceso, y habilidades metodológicas en el análisis de textos. En C. Santoyo (Coord.), *Patrones de habilidades metodológicas y conceptuales de análisis, evaluación e intervención en ciencias del comportamiento*. Ciudad de México: UNAM/PAPIIT, IN306715.

# DADES QUALITATIVES (4)

Table 2. Code matrix with progressive disaggregation into subdimensions. Each box contains the assigned code, which corresponds to each of the observation units (directly observed behaviors) or textual units (text fragments in indirect observation) represented by the respective row, with respect to the corresponding criterion or subcriterion of the observation instrument, in the respective column. Each unit can be coded using one, several or all criteria, and some can remain empty. [Modified from Anguera (in press)]

		Dimensions and subdimensions (i)											
		D1				D2				Di			
		D11		D12		D21		D22		Di1		Di2	
		D111	D112	D121	D122	D211	D212	D221	D222	Di11	Di12	Di21	Di22
Observation units or textual units (n)	U1												
	U2												
	...												
	Un												

Anguera, M.T. (in press). Is It Possible to Perform “Liquefying” Actions in Conversational Analysis? The Detection of Structures in Indirect Observation. In L. Hunyadi (Ed.), *The Temporal Structure of Multimodal Communication*. New York: Springer (Intelligent Systems Reference Library Series).



## DADES QUALITATIVES (4)

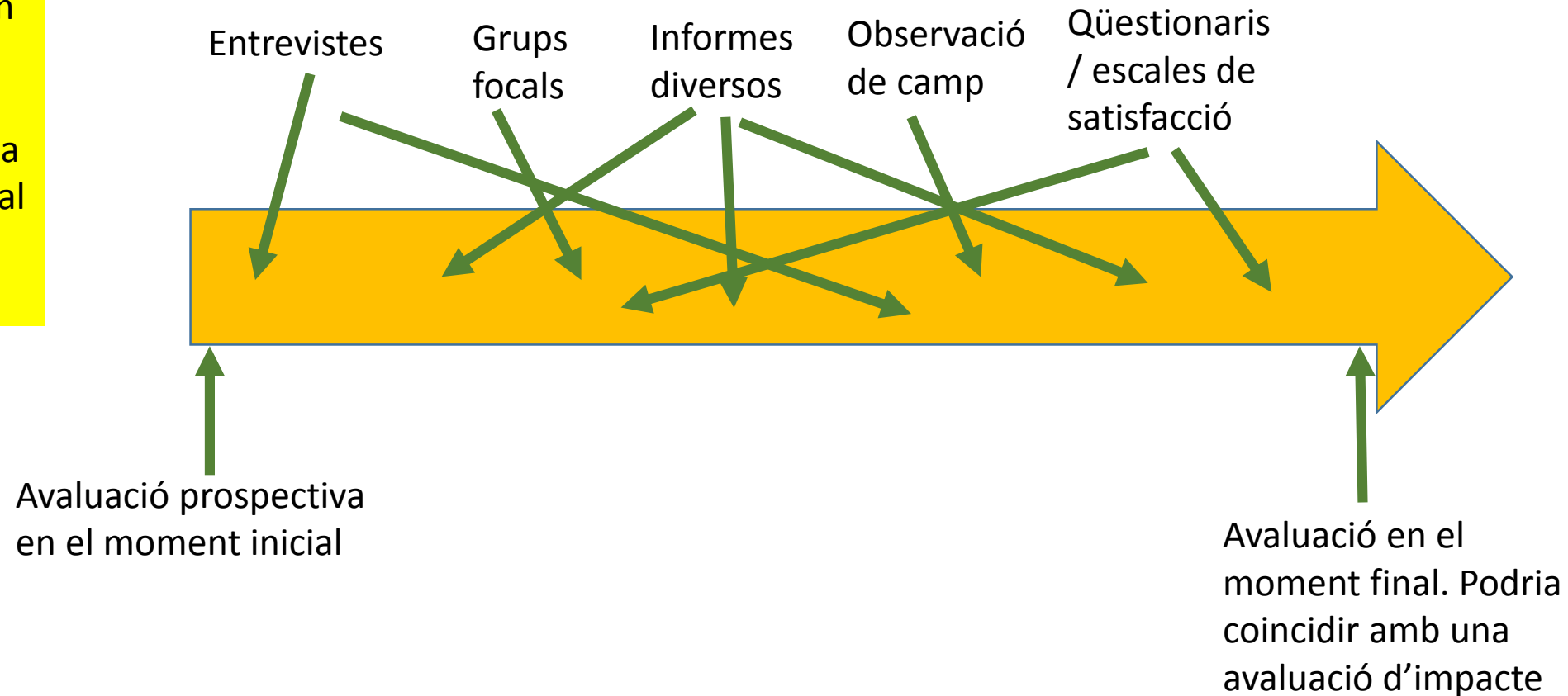
La segmentació de la informació en unitats permetrà sistematitzar la informació qualitativa obtinguda, i portar a terme el *quantitizing*, tractant-la després quantitativament.

Com?

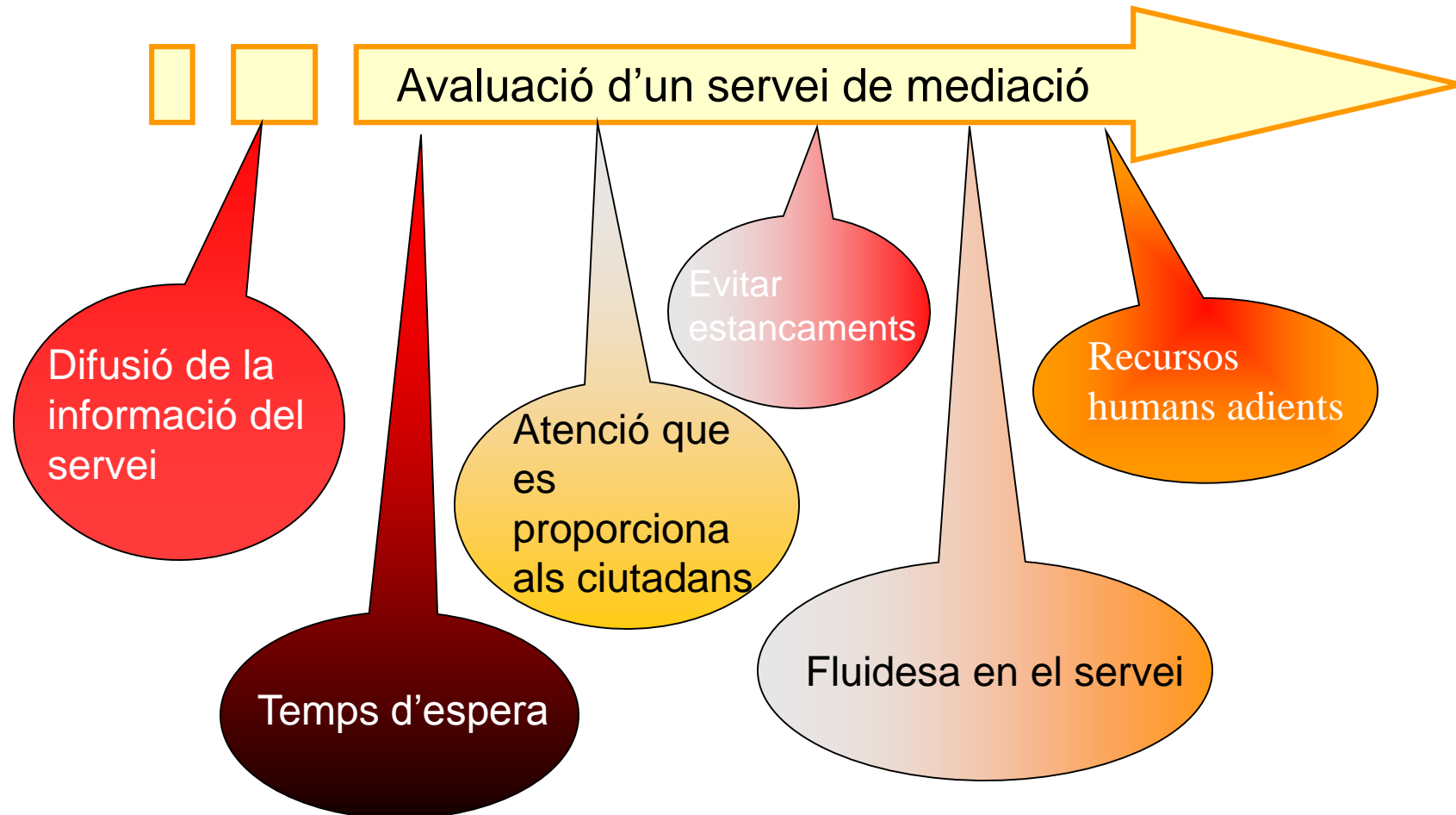
- Comparació de proporcions
- Càlcul de tendències per fases, al llarg del període de temps avaluat
- Anàlisi seqüencial de retards
- Anàlisi de coordenades polars
- Detecció de *T-Patterns*

# DADES QUALITATIVES EN L'AVALUACIÓ DE PROCÉS

S'empraran diferents tècniques de recollida de dades, al llarg del procés



## Exemple aplicat a un servei de mediació



# Tot programa s'ha d'avaluar

**Perqué es imprescindible conèixer en quina mesura es compleixen els objectius plantejats, en el temps establert, i amb els recursos previstos**

## CONCLUSIONS

Cal que és normalitzi l'avaluació de l'eficàcia en totes les polítiques i serveis de mediació, lo qual és possible i extraordinàriament necessari en el moment actual.

És essencial estendre, aprofundir i consolidar la cultura de l'avaluació.

Encoratjo a tothom a participar en l'avaluació perquè tots hi guanyarem, i ens permetrà conèixer el veritable valor de la mediació ...

## REFERÈNCIES

Anguera, M.T. (en prensa). Desarrollando la observación indirecta: Alcance, proceso, y habilidades metodológicas en el análisis de textos. En C. Santoyo (Coord.), *Patrones de habilidades metodológicas y conceptuales de análisis, evaluación e intervención en ciencias del comportamiento*. Ciudad de México: UNAM/PAPIIT, IN306715.

Anguera, M.T. (in press). Is It Possible to Perform “Liquefying” Actions in Conversational Analysis? The Detection of Structures in Indirect Observation. In L. Hunyadi (Ed.), *The Temporal Structure of Multimodal Communication*. New York: Springer (Intelligent Systems Reference Library Series).

Anguera, M.T., Chacón, S., y Blanco-Villaseñor, A. (Coords.) (2008). *Evaluación de programas sanitarios y sociales. Abordaje metodológico*. Madrid: Síntesis.

Anguera, M.T., Portell, M., Chacón-Moscoso, S., & Sanduvete-Chaves, S. (2018). Indirect observation in everyday contexts: Concepts and methodological guidelines within a mixed methods framework. *Frontiers in Psychology*, 9:13. doi: 10.3389/fpsyg.2018.00013

Diputació de Barcelona (s/d). *Guia per a la creació de Serveis de Mediació Ciutadana*. Barcelona: Servei de Polítiques d'Acció Comunitària i Participació Ciutadana, Gerència d'Igualtat i Ciutadania, Àrea d'Atenció a les Persones, Diputació de Barcelona.

Moltes gràcies!  
**Moltes gràcies!**

[tanguera@ub.edu](mailto:tanguera@ub.edu)

[mtanguera@gmail.com](mailto:mtanguera@gmail.com)