

## Avaluació de qualitat de la participació

[S1.04]

### Objecte del servei

L'**avaluació de qualitat del processos participatius** com un mitjà per enriquir la cultura participativa i per millorar i fer més eficients els propis processos, és avui una necessitat emergent que ha d'acompanyar qualsevol política d'implicar la ciutadania en els afers públics.

### Descripció del servei

Aplicar un **sistema estable d'avaluació** per fer un seguiment rigorós de la qualitat dels processos participatius. El sistema permet avaluar les diferents activitats del procés participatiu (sessions presencials, fòrum webs...) així com les seves fases i el resultat global del mateix.

#### S'ofereix

- Uns criteris d'avaluació de qualitat
- Uns indicadors qualitius i quantitius d'avaluació
- L'adaptació participativa d'aquests criteris i indicadors a cada procés
- La recopilació de la informació a través d'eines qualitatives, quantitatives i participatives (entrevistes, enquestes, fòrums, tallers...)
- L'elaboració d'un Índex de Qualitat Participativa (IQP) de cada procés que permet anar comparant la qualitat del diferents processos fets per l'organització.

#### L'avaluació és un mitjà que serveix per:

- Aprendre del propi procés per part de tots els implicats: impulsors i participants.
- Millorar els processos de participació en totes les seves fases i mètodes
- Facilitar la rendició de comptes i transparència

### Objectius del servei

L'**avaluació** és un procés permanent que es fonamenta en procediments avaluadors en els diferents moments de les diverses fases del procés.

L'**avaluació** serveix per aprendre dels èxits i dels fracassos, dels errors i dels encerts, per tal de **millorar la planificació i la implantació dels processos participatius**; genera un **aprenentatge i coneixement progressiu i acumulatiu sobre la participació**; proporciona **una base per la difusió dels resultats assolits** i **augmenta la transparència de les actuacions públiques**.

Per una correcta avaluació del procés cal planificar els moments i els procediments, així com definir un bon sistema d'indicadors de qualitat participativa que, d'una manera àgil i el més objectiva possible, permetin mesurar la qualitat de la participació.

### Client

Qualsevol organització (empresa, ONG, associació, etc.) o administració pública que porti a terme processos de participació

### Participants a implicar

El Comitè d'Avaluació pot estar format pels responsables de l'administració pública, empresa o entitat que inicien un procés de participació conjuntament amb la part més implicada de les persones que participen en el procés.

### Fases del servei

- 1a Fase: Concreció del procés i creació del Comitè d'Avaluació**
- 2a Fase: Recollida de dades**
- 3a Fase: Devolució del procés**

Eines participatives

**Fòrum web Delibera**

Facilita la deliberació i avaluació a distància perquè permet mostrar el grau de consens o de prioritats sobre diferents temes, argumentar les pròpies posicions, fer comentaris i esmenes, així com proposar noves idees. Útil per a col·lectius dispersos i per preparar amb antelació trobades presencials.

**Targes Delibera**

Gràcies a un joc de colors i d'icones, les targes permeten que els participants explicitin de manera simultània els seus posicionaments durant les reunions, agilitant la comunicació, facilitant el diàleg i garantint que tothom es pugui expressar.

**Formulari Delibera**

Durant les sessions presencials, permet que cada participant, -si cal en petits grups-, pugui contribuir a elaborar i consensuar diagnòstics i propostes que, en ser prioritzades, facilita la deliberació, -en les plenàries-, de manera àgil i eficient, tot garantint que tots els presents han tingut l'oportunitat de participar.

**Delibera directe**

Programari que permet recollir les posicions expressades amb els formularis o amb les targes, per poder visualitzar-les de més a menys grau de consens o de prioritats, tot facilitant la deliberació sobre els temes identificats com a més controvertits.

Compromisos del servei

**Informes sobre participació:**

De cada sessió presencial, fòrum, consulta, activitat... es realitza un informe sobre la quantitat, qualitat, satisfacció i utilitat de la participació.

**Informes d'Avaluació:**

Al final del procés es lliura un informe de l'avaluació global que inclou l'Índex de Qualitat Participativa.

**Directes:**

- Millora de la qualitat de la participació ciutadana
- Aprenentatge col·lectiu
- Rendició de comptes
- Millora de la transparència del processos
- Augment seguiment i control dels acords presos o de les actuacions acordades en un procés de participació ciutadana
- Increment de la cultura participativa
- Aprofundiment de la democràcia participativa i deliberativa

**Indirectes:**

Impactes:

Exemples

Processos participatius de l'Autoevaluació (EFQM) i del Pla Estratègic de l'Hospital Universitari Vall d'Hebron.

