

Tracalics S.L.

**AVALUACIÓ EXTERNA DEL FÒRUM DE LA
CIUTADANIA PER A L'AVALUACIÓ DE LES
POLÍTIQUES I ELS SERVEIS PÚBLICS DE
L'ADMINISTRACIÓ DE LA COMUNITAT
AUTÒNOMA DE LES ILLES BALEARS DE I DEL
SEU SERVEI A LA SOCIETAT 2009 - 2011.**

Redactat per:
Andreu Carles López Seguí
Tracalics S.L.

Aquest informe ha estat encarregat per:
Direcció General de Qualitat dels Serveis. Conselleria de
Presidència del Govern de les Illes Balears

Índex general

Glossari

Introducció

1. Resum executiu

2. El Fòrum de la Ciutadania com a òrgan d'avaluació de les polítiques, programes i serveis públics de les Illes Balears.

2.1 Descripció del Fòrum de la Ciutadania

2.2 Principals actors i funcions

3. Metodologia i anàlisi d'avaluabilitat

3.1 Introducció

3.2. Les fonts d'informació

3.3. Fonts d'informació ad hoc

4. Avaluació del disseny

4.1 Introducció

4.2. La teoria del canvi

4.3 L'avaluació del disseny

5. Avaluació de la implementació

5.1 Avaluació de la implementació

6. Conclusions i recomanacions

Annexos

Annex I. Bibliografia

Annex II Anàlisi qualitativa: relació de persones entrevistades i grups de discussió realitzats.

Annex III

Annex IV

Annex V Mapa d'actors

Glossari

BOIB: Butlletí Oficial de les Illes Balears

CAIB: Comunitat Autònoma de les Illes Balears

DGQS: Direcció General de Qualitat dels Serveis

Fòrum: Fòrum de la Ciutadania per a l'Avaluació de les Polítiques i els Serveis Públics de l'Administració de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears¹ de i del seu servei a la societat

G: Fòrum: Sistema informàtic de gestió de fòrums de la CAIB

SPEQJ: Segon Pla Estratègic de Qualitat.

¹ Endavant Fòrum o Fòrum de la Ciutadania.

Introducció

L'avaluació externa del Fòrum de la Ciutadania per a l'Avaluació de les Polítiques i els Serveis Públics de l'Administració de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears² i del seu servei a la societat que es presenta, respon a una sol·licitud de la Direcció General de Qualitat dels Serveis i s'emmarca en el procés d'acompliment del mandat establert a l'article dotze³ de l'acord de creació del Fòrum de la Ciutadania que preveu la seva avaluació.

L'avaluació està orientada fonamentalment a proporcionar informació útil a la Direcció General de Qualitat dels Serveis i a la resta d'actors implicats per a la gestió del Fòrum i la implementació de possibles millores.

L'estructura de l'informe ve condicionada per l'estructura i funcionament del Fòrum, concebut com un òrgan d'avaluació de les polítiques, els programes i els serveis públics des de la participació ciutadana. Aquest concepte participatiu i avaluador és inèdit en el nivell de Govern d'una Comunitat Autònoma, fet que limita força els possibles termes comparatius.

Al Fòrum hi ha tres conjunts d'actors principals presents en les polítiques públiques: el mateix Govern sobre el qual han d'influir els resultats de les avaluacions del Fòrum, els vocals individuals o representants d'entitats i associacions del tercer sector que actuen en l'àmbit de les Illes Balears, i la Direcció general de Qualitat dels Serveis⁴ com directora i organitzadora de tot el procés.

Tant els vocals individuals, com els vocals representants d'associacions són escollits d'entre els voluntaris que ho sol·liciten aplicant estrictes criteris de representativitat de la societat balear.

L'informe d'avaluació inclou un resum executiu i comença amb dos apartats que es refereixen al conjunt del Fòrum de la Ciutadania. En el primer, fem una descripció del Fòrum com a òrgan del Govern i avaluador de les seves polítiques i serveis, així com una síntesi del context institucional i organitzatiu del Fòrum.

² Endavant Fòrum o Fòrum de la Ciutadania.

³ **Acord del Consell de Govern de 7 de novembre, de creació del Fòrum de la Ciutadania per a l'Avaluació de les Polítiques i els Serveis Públics de l'Administració de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears** BOIB Núm. 160 13-11-2008. Dotzè. El Fòrum passarà per processos d'avaluació de la qualitat del seu servei a la societat i especialment avaluarà si el Govern ha atès o no les peticions del Fòrum. Amb aquesta finalitat s'avaluarà periòdicament el funcionament del Fòrum, es farà el seguiment de les iniciatives del mateix Fòrum i es comunicarà als seus membres la situació de les propostes i s'establiran els terminis per a les actuacions del Fòrum.

⁴ Endavant DGQS

En el segon exposem una breu anàlisi de les condicions d'avaluabilitat del Fòrum, referides especialment a les fonts d'informació disponibles per a l'avaluació, i s'explica breument l'estratègica metodològica desplegada per portar-la a terme. Els detalls tècnics sobre les fonts d'informació i la metodologia es presenten separadament als annexos.

Tot seguit, comença, l'informe d'avaluació pròpiament dit, que s'estructura de la forma següent:

Un primer apartat presenta l'avaluació del disseny del Fòrum, començant per fer una identificació del marc conceptual implícit i a continuació, una valoració global.

Un segon apartat es refereix a l'avaluació de la implementació. L'avaluació de la implementació s'estructura en funció d'unes preguntes d'avaluació orientades a esbrinar en quins instruments i activitats concretes s'ha traduït l'activitat del Fòrum i, en la mesura del possible, quins productes n'han resultat.

El capítol referit a l'avaluació inclou també les percepcions dels vocals i els experts consultats; percepcions que s'han còpsat a través d'una enquesta als vocals del Fòrum gestionada des de l'empresa avaluadora, entrevistes amb experts, grups enfocats i comparació amb altres fòrums participatius. També hem utilitzat el text de les línies de debat desenvolupades pel Fòrum en aquests dos anys i busques de vida, així com una línia específica creada ad hoc per a la nostra avaluació.

Tanquen l'informe d'avaluació unes conclusions que intenten sintetitzar les principals evidències i valoracions a les que hem arribat a través de l'avaluació. El document es completa amb annexos relatius a fonts d'informació documentals, qualitatives i quantitatives utilitzades, bibliografia consultada i un mapa d'actors del Fòrum de la Ciutadania.

Finalment, no volem concloure aquesta introducció sense agrair la col·laboració de totes aquelles persones que han participat en entrevistes, enquestes, grups enfocats, i altres activitats desplegadas per a l'avaluació, així com als responsables i personal tècnic de la Direcció General de Qualitat dels Serveis.

Donem les gràcies també a la Cambra de Comerç de Mallorca, Eivissa i Formentera per la seva col·laboració, així com a la Conselleria d'Educació i Cultura i als CEP d'Eivissa i de Menorca.

1. Resum executiu

1.1. El Fòrum de la Ciutadania com a òrgan d'avaluació de les polítiques, programes i serveis públics de les Illes Balears.

El desembre de 2007 s'aprovà el Segon Pla Estratègic de Qualitat 2007-2014⁵, en el qual es defineix la creació de grups enfocats per fer possible l'escolta activa i sistemàtica de la veu de la ciutadania. D'aquesta línia de treball va sorgir la necessitat concreta de crear un òrgan, un fòrum, vist com un gran grup de persones i organitzacions que, en representació de la totalitat de les sensibilitats de la nostra població, atesa la seva composició i en la mesura possible, tenguí l'oportunitat d'analitzar i avaluar els elements principals de l'acció pública del Govern de les Illes Balears.

Aquesta idea, la de crear un fòrum ciutadà estable per a l'avaluació de la qualitat dels serveis i les polítiques públiques, com un gran grup permanent, no tenia, a final de 2007 i principi de 2008, gaire exemples en el nostre entorn més pròxim. Com no podria ser d'una altra manera, es va partir del marc conceptual d'experts del món de la qualitat i es va fer un esforç per identificar un referent, que ens servís de pauta, tot i que aquesta iniciativa no va tenir èxit. Els casos més pròxims eren en l'àmbit dels fòrums ciutadans de les agendes locals 21, amb la diferència fonamental que aquests fòrums no necessitaven amb tant de rigor elements que reflectissin la realitat social, amb aspiracions de representativitat. D'altra banda, aquest projecte, a cavall del rigor avaluador i de la participació més oberta, presentava aspectes que no aconseguíem trobar en la bibliografia a l'abast.

El 7 de novembre de 2008, el Consell de Govern aprovà la creació formal del Fòrum i el seu Reglament⁶ de funcionament. La norma fixa la normativa bàsica de funcionament del Fòrum, el sistema d'escollir-ne els membres, com també la seva quantitat i representativitat, amb l'objectiu d'assolir la representació social i territorial més completa.

El 10 de gener de 2009, es publicà en el BOIB núm. 6, i en el web del Govern, la Resolució del conseller de Presidència que va obrir la convocatòria per a les persones o associacions que volguessin formar part del Fòrum. El sistema per triar els membres del Fòrum ha estat:

a) Convocatòria oberta per a membres i registre de sol·licituds mitjançant el web del Govern, principalment.

⁵ Acord del Consell de Govern del 31 d'agost de 2007, per al desenvolupament del Segon Pla Estratègic de Qualitat del Govern de les Illes Balears.

⁶ BOIB núm. 160, de 13 de novembre). La norma incorpora la majoria dels suggeriments recollits en la

b) Criteris de selecció dels cinquanta vocals designats entre persones físiques:

- Ordre d'arribada de les sol·licituds per formar-ne part.
- Composició, segons:

Gènere. 50 % dones i 50 % homes

Lloc de residència. 38% Palma; 38% Part Forana de Mallorca; 10 % Menorca; 12 % Eivissa 2 % Formentera

Lloc de naixement. 18 % dels vocals nascuts a l'estranger amb la proporció següent: 60 % nascuts a Europa 30 % nascuts a Amèrica 10 % nascuts a l'Àfrica

Edat: les edats dels sol·licitants per formar part del Fòrum es divideixen en tres rangs: 30 % > 55 anys; 38 % 36-55 anys; 32 % 18-35 anys

Criteris de diversitat social: des de la perspectiva dels estudis, procurant que hi hagués la mateixa proporció entre els tres nivells: Sense estudis o amb estudis elementals, que comprenen els ciutadans que han cursat estudis fins a un nivell d'ESO, graduat escolar, FP I o equivalent. Estudis mitjans, que comprenen els ciutadans que han cursat estudis fins a batxillerat, COU, FP II o equivalent. Estudis superiors, que comprenen els ciutadans amb estudis universitaris, diplomatura, llicenciatura o equivalent.

Aquest criteris han estat problemàtics alhora de cobrir les setanta cinc places de vocals, per mor d'això⁷ el gener de 2011 es modificaren els criteris de selecció dels vocals del Fòrum de la Ciutadania que establia la Resolució de 23 de desembre de 2008 i per la qual s'ordenava la publicació de la convocatòria pública per proveir determinades vacants d'aquest òrgan.

D'acord amb aquesta modificació al punt 3.3 de la Resolució esmentada, el lloc de residència canvià i s'unificaren Palma i la Part Forana de Mallorca. Igualment i d'acord amb el punt 3.6 de la mateixa Resolució, de criteris de diversitat social, es suprimí el requisit del nivell d'estudis per facilitar completar les vacants de l'òrgan.

La normativa de selecció també recull el denominat "àmbit d'interès" Els sol·licitants per formar part del Fòrum havien d'indicar, entre una llista predeterminada, el servei que més els interessava segons el seu criteri personal, amb la finalitat que hi hagués la màxima pluralitat entre les variants més representatives de la realitat social de les Illes. Aquest àmbit no ens consta que hagi tingut a hores d'ara cap aplicació pràctica.

⁷ BOIB núm. 6 d'11 de gener de 2011

A més a més dels vocals individuals, el Fòrum està compost per vint-i-cinc vocals en representació de les entitats associatives, federacions i confederacions. Els criteris de selecció en aquest cas són: en primer lloc i de la mateixa manera que amb els vocals individuals l'ordre d'arribada de les sol·licituds; en segon lloc la implantació territorial, es a dir que es prioritzen aquelles associacions, federacions i confederacions que representen tot el territori de les Illes Balears; en tercer lloc major nombre d'associats⁸; en quart lloc el criteri "àmbit" que ja hem comentat als vocals individuals. Àmbit de dedicació: àrees de caràcter social, econòmic, cultural, veïnal, mediambiental, defensores de drets, etc.

El Fòrum disposa també d'un anomenat Consell Assessor, format en principi per les persones que en el seu moment feren part de la Comissió de selecció de vocals. Aquest grup de persones rellevants, que van mostrar el seu interès en el funcionament del Fòrum, eren les següents:

- Sr. Alejandro Forcades Juan
- Sr. Ferran Aguiló Sureda
- Sr. Miquel Capellà Moyà
- Sra. Margarita Bárez Moreno
- Sra. Francesca Niell Llabrés
- Sra. Gabriela Maffrand Ajo
- Sra. Elisenda Belda Aparicio
- Sr. Miquel Àngel Limón Pons

El Sr. Limón fou substituït pel Sr. Anton Soler Ferrater el juny de 2010, i aquest a la seva vegada ple Sr. Joan Florit el gener de 2011. El Consell Assessor del Fòrum és un òrgan de caràcter estable, i juga el paper de supervisió del funcionament i de proposta de metodologies i continguts. Aquest Consell validà les incorporacions de membres i n'aprovà l'ús de l'eina electrònica per facilitar el treball i els debats previstos en les sessions presencials del Fòrum.

El Fòrum presta els seus serveis avaluant les polítiques, serveis públics i programes que li encarrega el Govern de les Illes Balears mitjançant la feina desenvolupa amb l'eina electrònica, les reunions presencials per illes, i els plenaris bianuals en els que aprova els resultats de les seves avaluacions.

1.2 Metodologia i anàlisi d'avaluabilitat

Donades les limitacions de les fonts d'informació preexistents hem optat, d'acord amb la Direcció general de Qualitat dels Serveis per la generació de fonts d'informació *ad hoc*, a més d'emprar la documentació generada pel propi Fòrum durant aquest anys de funcionament, i en particular:

⁸ Criteri de difícil aplicació donat que avui per avui l'administració pública no posseeix aquesta informació i per tant només pot creure les dades que faciliti la pròpia associació.

- El text de les 21 línies de debat desenvolupades a l'eina informàtica de debat del Fòrum, de la que hem fet un document recopilatori que es presenta com Annex ...S'ha fet un estudi de participació intervencions a cadascuna d'elles.
- Igualment s'ha utilitzat la informació acumulada a la pàgina web del Fòrum⁹. En particular les actes dels debats i de les reunions plenàries celebrades, en total cinc, de les que també s'ha fet una gràfica de participació, que s'ha comparat amb la gràfica de participació d'un Fòrum de l'Agenda Local 21 amb la intenció d'establir paral·lelismes pel que fa a la intensitat dels hàbits participatius a la societat balear.
- Les normes de creació del Fòrum, publicades al BOIB, i les seves modificacions.
- Els acords de Govern derivats de les avaluacions del Fòrum.
- Informacions periodístiques i altres de la pàgina Fòrum.
- Entrevistes personals amb funcionaris de la DGQS que han participat al disseny i implementació.

Fonts d'informació ad hoc.

- Enquesta sobre el funcionament del Fòrum de la Ciutadania, les seves eines i el desenvolupament dels seus treballs (març – abril 2011): l'objectiu ha estat recollir informació i valoracions per part dels vocals del Fòrum sobre el procés de creació, funcionament, avaluació, execució, retorn de les propostes, etcètera.
- L'univers de l'enquesta són tots els vocals del Fòrum de la Ciutadania (setanta sis persones, tant vocals individuals com associacions) i la taxa de resposta ha estat del 12,98 %. L'enquesta ha estat realitzada per l'empresa avaluadora TRACALICS S.L. mitjançant l'eina electrònica de debat del Fòrum i el correu electrònic.
- Entrevistes: s'han realitzat 3 entrevistes obertes a experts membres del Consell Assessor. Estava previst entrevistar a tots els membres del Consell Assessor en qualitat d'experts, però els compromisos professionals i altres entrebancs imprevists ho han impedit.
 - Grups enfocats de discussió: realitzats pels tècnics de la empresa avaluadora. S'han fet quatre grups enfocats adreçats als vocals del Fòrum, entre el mes de març de 2011 i el mes d'abril del mateix any. Amb l'objectiu de facilitar la màxima participació s'han fet amb criteris territorials: un a Eivissa – Formentera, un altre a Maó (Menorca) i els dos següents a Palma (Mallorca). A tal efecte s'han dissenyat els corresponents grups enfocats i qüestionaris.
 - Complementàriament s'obrí una línia de debat sobre l'avaluació a l'eina informàtica del Fòrum, que ha estat oberta des de l'inici de l'avaluació fins al

⁹ <http://www.caib.es/sacmicrofront/contenido.do?mkey=M09031010241818612643&lang=CA&cont=9642>

mes de maig. Dita línia de debat ha rebut setanta dues intervencions per part dels vocals del Fòrum, els responsables de la DGQS i els avaluadors. Hem de destacar que ha estat la línia del Fòrum amb un major nombre d'intervencions d'ençà la creació del Fòrum.

1.3. L'avaluació del disseny del Fòrum de la Ciutadania

L'avaluació del Fòrum ha tingut per objectiu comprovar l'acompliment dels seus objectius fundacionals, l'adequació i funcionament dels seus processos i procediments interns així com la idoneïtat del seu disseny. La relació causal que aquest estableix entre el diagnòstic de necessitats, els objectius, els recursos i actuacions que posa en marxa, els productes immediats d'aquestes actuacions (avaluacions) i els efectes que preveu en la resolució o millora de la situació de partida. Hem reconstruït i mostrat gràficament els dissenys de totes les línies de debat al llarg d'aquests tres anys de funcionament i ho hem comparat amb altres fòrums. Hem fet una valoració que recull, en síntesi, els aspectes següents:

□ L'anàlisi de necessitats de caràcter genèric: comprèn un recull dels accessos al Fòrum al llarg d'aquests anys, i de les intervencions a cadascuna de les línies de debat. Hi trobem a faltar una identificació d'un model d'excel·lència o Benchmark que ens permeti fer una comparativa entre aquest Fòrum i un altre de similar per la senzilla raó que no existeix. El més paregut són els Fòrums de l'Agenda local 21, els quals tenen uns objectius, motivacions, composició i fonaments totalment diferents.

□ Hem trobat a faltar, un pla d'avaluació i la fixació d'objectius a l'òrgan avaluador. No hem pogut trobar un diagnòstic de la situació de partida abans de la creació del Fòrum, pel que fa a la participació ciutadana. Tampoc un diagnòstic previ de l'acció de Govern ja en marxa (el Fòrum) a partir de la qual s'identifiquin àmbits en què no s'està actuant o possibilitats de millora, com a base per definir intervencions prioritàries concretes a dur a terme.

□ En la mateixa línia, la identificació dels objectius del Fòrum de la Ciutadania no és tot l'exacta que ens agradaria. Malgrat que les seves normes de creació parlen de meses sectorials, temes de debat, etcètera, no hem trobat un desenvolupament clar de cap d'aquests aspectes.

□ Els objectius que fixen les normes de creació són força genèrics (*l'escolta de la veu de la ciutadania*) Potser que de vegades no siguin ben bé objectius sinó funcions o activitats.

□ Per altra banda, sembla que el disseny inicial del Fòrum de la Ciutadania respon als propòsits d'un conjunt d'actors i no sols a la Direcció General de Qualitat dels Serveis, encara que amb incerteses notables sobre el comportament dels altres: la resta de departaments del Govern de les Illes Balears. De la seva resposta depèn l'assoliment dels objectius que el disseny opera sobre la suposició que tots ells actuaran conforme el que s'espera.

Aquesta hipòtesi és especialment vulnerable perquè la majoria dels actors no van participar directament en el disseny del Fòrum.

La falta d'adequació entre la normativa de creació del Fòrum i el seu desenvolupament posterior, dificulta l'anàlisi d'implementació donat que el dia a dia del Fòrum no reflexa ben bé el funcionament previst a la norma de creació, sinó més aviat la seva adaptació a les realitats creades pel desenvolupament de les seves tasques.

1.4. Avaluació de la implementació del Fòrum

□ Segons les diferents fonts consultades, el Fòrum sembla haver tingut un efecte positiu en l'escolta de la veu ciutadana per part del Govern de les Illes Balears. Mentre l'any 2008 no hi havia res, ara es disposa d'un òrgan d'escolta suficientment testat i raonablement desenvolupat.

□ El Fòrum ha aconseguit consolidar-se com un òrgan útil i funcional exercint les seves funcions avaluadores, almenys en relació amb tres de les més importants conselleries del Govern de les Illes Balears.

□ El Fòrum ha consolidat un espai propi autònom, identificable i reconegut pels altres dins l'estructura política i administrativa de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears.

□ Hi ha hagut un gran coincidència entre responsables polítics i tècnics a l'hora de conduir els treballs del Fòrum.

□ S'ha produït un problema d'assistència i participació dels vocals que ha restat agilitat als treballs del Fòrum.

□ La influència del Fòrum sobre les polítiques del Govern ha estat notable però descompensada entre unes conselleries i altres.

□ La funció de coordinació ha estat desigual i descompensada al llarg dels dos anys de feina. Tampoc ha restat ben definida i s'ha exercit amb sistemes i tarannàs molt diferents.

□ Les meses de treball previstes al Fòrum no han arribat a posar-se en funcionament.

□ No s'han creat mecanismes clars i vàlids per a la participació al Fòrum fora de l'eina electrònica.

□ No s'ha trobat una alternativa viable al funcionament deficient de l'eina electrònica.

□ S'ha produït un notable retorn dels treballs del Fòrum que no sempre s'ha comunicat i s'ha publicitat de forma ràpida i àgil.

□ A mida que s'han desenvolupat els treballs del Fòrum s'han incorporat nous escenaris que no s'havien contemplat al disseny original, com poden ser les reunions intermèdies, que han millorat sensiblement el desenvolupament dels treballs i la participació als treballs, així com la visibilitat i presència del Fòrum a la Comunitat Autònoma.

□ Els recursos econòmics destinats al Fòrum s'han mantingut més o menys constants al llarg dels dos darrers anys.

Pel que fa a l'impacte del Pla, ha estat possible seguir la totalitat de les seves actuacions al llarg del període 2009 – 2011 i es pot afirmar que aquest ha estat molt notable en l'àmbit de l'administració de la Comunitat Autònoma i força reduït als mitjans de comunicació. També ha estat molt important dins els Fòrums especialitzats en temes de qualitat i de participació tant a nivell estatal com europeu.

1.5. Conclusions i recomanacions

El Fòrum de la Ciutadania presenta carències com a instrument d'avaluació de les polítiques, programes i serveis públics del Govern de les Illes Balears, que s'han fet paleses des de la seva concepció i que han dificultat la seva direcció i gestió, a més de limitar les possibilitats d'aquesta avaluació en tant que no existeix un referent clar sobre què mesurar els assoliments del Pla.

No obstant això, la Direcció General de Qualitat dels Serveis ha anat construint al llarg dels anys un model d'intervenció del Fòrum en l'avaluació de les polítiques i els serveis públics que ha suplert les carències com a instrument de participació. Aquest nou model ha estat capaç d'assolir molts èxits i notables, especialment en l'àmbit de la participació i de l'escolta ciutadana.

Els problemes inicials en el disseny s'han resolt per complet amb les modificacions de les normes d'incorporació dels vocals, no així el disseny definitiu dels sistemes de treball, disseny de les reunions i l'equilibri entre sessions presencials i feina virtual.

S'ha incrementat notablement la cultura d'avaluació de les polítiques públiques, tant al si del Fòrum com a la imatge que aquest a projectat sobre l'administració

El nou Fòrum hauria de reequilibrar aquests aspectes, fent participar els altres experts i organismes de participació prevists a altres àmbits del Govern de les Illes Balears, i participant en la definició d'uns objectius i unes funcions a dur a terme adequades a les seves capacitats, recursos i competències; introduint més flexibilitat en l'elecció de mètodes i instruments operatius, i intensificant l'avaluació continuada.

Seria convenient, a més a més introduir el control sistemàtic *ex-post* d'assoliment d'objectius, i analitzar la qualitat dels productes elaborats.

2. El Fòrum de la Ciutadania com òrgan d'escolta activa de les polítiques i programes i dels serveis públics del Govern de les Illes Balears.

El Fòrum de la Ciutadania neix fruit del desenvolupament d'un dels objectius del Segon Pla Estratègic de Qualitat del Govern de les Illes Balears i dels

fonament de la nova política de qualitat. En concret el Consell de Govern va definir la política de qualitat amb les característiques i els valors que segueixen:

1. L'establiment d'un marc de desenvolupament temporal raonable i comprensible (set anys).
2. L'impuls extensiu a l'organització.
3. L'ús prioritari de models i eines públiques.
4. L'avaluació periòdica de l'instrument i les eines d'implantació.
5. L'abandonament de posicions voluntaristes.
6. L'escolta sistemàtica dels ciutadans.
7. La millora de l'atenció a les persones.
8. L'avaluació periòdica dels principals organismes, serveis i polítiques públiques.
9. L'impuls de la transparència i de l'equitat.

Els punts cinc, sis, vuit i nou són la base original de la creació del Fòrum, es a dir: *l'òrgan d'assessorament i de consulta de la ciutadania en la promoció de la cultura de la qualitat institucional en tots els àmbits de l'acció de govern* ¹⁰. Si bé aquest ambició objectiu no ha estat assolit completament, sí que creiem que ho ha estat en bona part, donada la importància de les polítiques avaluades així com de la seva repercussió. De la mateixa forma el Fòrum es constitueix també *com a espai permanent per a la interacció de l'Administració de la Comunitat Autònoma amb els agents socials i la ciutadania en general, en el disseny, la posada en funcionament, els resultats i la valoració del resultats i de l'impacte de les intervencions públiques*. Es en aquesta funció que ha desenvolupat el paper de càmera de consulta ciutadana en l'elaboració de les polítiques d'integritat i en particular a l'impuls i redacció de la Llei de bona administració i de bon govern, un dels seus èxits més evidents.

El Fòrum es configura com un òrgan col·legiat¹¹ que regula i té les funcions següents:

- a) Analitzar i avaluar la qualitat dels serveis públics des de la perspectiva de la ciutadania i proposar iniciatives generals de millora.
- b) Incorporar les iniciatives ciutadanes sobre assumptes d'interès en relació amb els serveis públics i la seva qualitat i millora.
- c) Conèixer les expectatives i necessitats dels usuaris dels serveis públics.
- d) Informar i emetre opinió, en general, de l'avaluació de les polítiques i dels programes públics la gestió dels quals correspongui a l'Administració de la Comunitat Autònoma.

¹⁰ Punt 1 de l'acord de creació del Fòrum de la Ciutadania

¹¹ Llei 3/2003, de 26 de març, de règim jurídic de l'Administració de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears. Llei 30/1992, de 26 de novembre.

Els seus acords tenen la consideració de recomanacions no vinculants per als òrgans de l'Administració de la Comunitat Autònoma competents en matèria de polítiques de qualitat dels serveis públics. Es per mor d'això que els acords del Fòrum s'han recollit en els corresponents acords de Govern i s'han comunicat al Consell de Govern.

2.2 Principals actors i funcions

A continuació farem una breu descripció dels actors més importants relacionats amb l'impuls, coordinació, anàlisi, seguiment i execució dels treballs del Fòrum. El Fòrum està integrat pel president o presidenta (que ho és el Conseller o consellera de Presidència) , el vicepresident o vicepresidenta, triat entre els vocals i els vocals, que són de dos tipus:

1. A títol individual (cinquanta)
2. En representació d'una associació (vint i cinc)

Durant l'avaluació no es pot afirmar, amb base estadística, que el comportament d'uns o els altres hagi estat diferent segons la seva procedència. El secretari o secretària del Fòrum, que ho és també del Ple i que en forma part del mateix amb veu i vot, ha de ser el director o directora general de Qualitat dels Serveis del Govern de les Illes Balears, i constitueix un altre dels actors principals .

Han participat també a les reunions del Fòrum, a proposta del president o presidenta, del vicepresident o vicepresidenta o a proposta dels seus membres, altres experts i persones de prestigi reconegut en l'àmbit de l'avaluació de les polítiques i els serveis públics, amb veu i sense vot. Aquest ha estat el cas del professor Manuel Villória¹², de la universitat Juan Carlos I de Madrid que va assessorar el Fòrum en matèria d'Integritat, i d'Elke Löffler experta mundial en matèria de participació i presidenta de l'ONG *Governance International*.

També pel que fa als actors, destacar que les normes de composició del Fòrum i els requisits que deuen acomplir de forma obligatòria, impediren durant la meitat del període avaluat la cobertura de la totalitat de les vocalies, fins que la reforma dels requisits permeté assolir els cent per cent de representants.

Finalment el Consell Assessor del Fòrum, format per un grup de *notables* que exerceix la funció de garant de la independència del Fòrum, de l'acompliment de les seves normes de creació i del seu esperit.

2.2.1 L'impuls i direcció estratègica del Fòrum: la Direcció General de Qualitat dels Serveis

¹² El professor Villória és president de l'organització no governamental Transparency International, que assessora entre d'altres a diversos organismes dependents de les Nacions Unides

La direcció estratègica del Fòrum rau a càrrec de la Direcció general de Qualitat dels Serveis, executora i impulsora del Segon Pla estratègic de Qualitat del Govern de les Illes Balears, que constitueix l'origen immediat de la creació del Fòrum de la Ciutadania. La DGQS fa part de l'organigrama de la Conselleria de Presidència del Govern de les Illes Balears.

La DGQS, ha desenvolupat la direcció i l'impuls del Fòrum, bàsicament amb el seu personal funcionari. Només en ocasions puntuals ha hagut de derivar certes feines molt especialitzades i que requerien d'una dedicació exclusiva amb personal aliè.

La DGQS ha realitzat un notable esforç organitzatiu i de gestió entorn del Fòrum, ocupant-se de la logística, de la Formació i de gran part dels treballs de comunicació i retorn als membres del Fòrum. Igualment ha mantingut un micro site actualitzat amb tota la documentació i normatives aplicables al Fòrum, ha creat el Bloc de l'òrgan, així com també s'ha encarregat d'organitzar i seleccionar els temes d'avaluació i demés productes del Fòrum.

2.2.2 La funció de supervisió i coordinació.

Ha estat desenvolupada també, en part, per la DGQS. En aquesta funció ha comptat amb la col·laboració eficient del Consell Assessor del Fòrum, que s'ha reunit en vuit ocasions, algunes d'elles tan importants com l'aprovació de l'ús de l'eina informàtica, el vist i plau als nomenaments de membres del Fòrum, així com per a la modificació de les normes de selecció. Els membres del Consell Assessor han participat també als plenaris del Fòrum, a diverses reunions intermèdies i al procés d'avaluació, en que han col·laborat en qualitat d'experts entrevistats.

Per altra banda recordar que el Fòrum també va ser subjecte del control parlamentari del Parlament de les Illes Balears, en ocasió d'una interpel·lació al Conseller de Presidència i president del Fòrum realitzada per l'oposició parlamentària en el període de sessions en curs¹³.

2.2.3 La funció de dinamització i coordinació operativa.

Es l'única de les funcions que ha estat parcialment exercida per personal aliè a la DGQS. Just a l'inici dels treballs del Fòrum es feu imprescindible la contractació d'un moderador i *community manager*, que amb dedicació exclusiva fes el paper de manteniment de l'eina informàtica, de coordinació dels debats i, en un principi de moderador del Fòrum. Aquesta darrera funció fou eliminada el juny de 2009, al considerar que l'experiència havia demostrat que

¹³ Butlletí Oficial del Parlament de les Illes Balears, núm....

la maduresa dels actors la feia innecessària. Si que s'ha mantingut el paper del *community manager* complementat pels funcionaris i els experts que han intervingut en cadascuna de les diferents línies dels debats.

3. Metodologia i anàlisi de l'avaluabilitat

3.1. Introducció

L'elecció de l'estratègia metodològica d'aquesta avaluació ha estat determinada en tres etapes:

□ La primera, de tipus preliminar, ha consistit en un procés d'interlocució amb la Direcció General de Qualitat dels Serveis com a organisme promotor del Fòrum de la Ciutadania i de la seva avaluació, així com amb altres actors involucrats en la seva implementació, a fi d'explorar els seus interessos i definir les preguntes d'avaluació més rellevants que maximitzin l'ús posterior dels resultats.

□ En segon lloc, hem procedit a diagnosticar la disponibilitat de dades per respondre les preguntes d'avaluació. S'ha confeccionat una llista de les fonts d'informació i bases de dades existents rellevants per a l'avaluació, amb una anàlisi succinta de la informació que contenen, la seva estructura i característiques. En el marc d'aquesta anàlisi, hem detectat que les limitacions en les condicions d'avaluabilitat del Fòrum de la Ciutadania vinculades a les seves fonts d'informació comprometen les possibilitats de donar una resposta mínimament robusta a algunes preguntes d'avaluació, especialment les d'impacte.

□ Per acabar, i com a conseqüència d'aquest diagnòstic de les fonts d'informació es va definir una estratègia de generació de noves fonts d'informació *ad hoc* per a poder suplir algunes carències en les fonts preexistents i reforçar la capacitat per a respondre les preguntes d'avaluació.

3.2. Les fonts d'informació

La disponibilitat de dades per a l'avaluació del Fòrum de la Ciutadania és, en general limitada: es concentra en l'activitat i outputs del mateix Fòrum de la Ciutadania i, en menor mesura, en l'activitat dels departaments del Govern de les Illes Balears.

3.3. Fonts d'informació *ad hoc*

Donades les limitacions en les fonts d'informació preexistents i de les bases de dades administratives de la Secretaria de Joventut, hem optat per a la generació de les següents fonts d'informació per al seu ús *ad hoc* en el marc d'aquesta avaluació:

A. Explotació directa de les línies de debat del Fòrum.

L'ús de l'eina de debat informàtic ha deixat un valuós rastre que reflexa en part el dia a dia del Fòrum. Les vint línies de debat desenvolupades¹⁴ contenen informació valuosa per a l'avaluació de tot tipus, des de la que fa referència l'usabilitat de la mateixa eina, passant pels comentaris valoratius que els propis vocals fan sobre els treballs del Fòrum, fins al reflex de les opinions de la societat balear entorn d'un determinats temes en un moment històric concret. Les línies no havien estat recollides, ni sistematitzades amb un document que les recollís, per tant hem hagut de compondre el document partint dels missatges que conservava la memòria de l'eina. Hem aprofitat per a fer un estudi de la participació, del número d'intervencions per línia dels vocals i del número d'intervencions dels moderadors i/o col·laboradors que han participat. Les intervencions dels membres del Consell assessor les hem comptabilitzat com si fossin intervencions dels vocals. El document figura com Annex .

B. Enquesta sobre l'avaluació del Fòrum de la Ciutadania.

Dissenyarem un qüestionari d'enquesta per a recollir les opinions dels vocals a la vegada que recollir informació rellevant per al procés avaluator. En cap moment s'ha contemplat aquesta enquesta com una sort d'autoavaluació, sinó com un instrument de recollida d'informació valuosa. L'enquesta es va fer mitjançant un qüestionari de preguntes tancades i amb espais per a expressar els comentaris que les vocals creguessin oportuns. Ens ha servit per adquirir una important experiència en la seva visió dels treballs del Fòrum i a la redacció de propostes de millora. La visió dels vocals està en moltes ocasions més preocupada per les qüestions domèstiques que no pas pels resultats o els productes de la mateixa, per mor d'això recomanem una utilització molt cauta de les dades. L'enquesta l'ha redactat i processat Tracalics S.L.

Fitxa tècnica

Conèixer quines són les opinions dels vocals del Fòrum a l'entorn de tots els aspectes que envolten la seva feina, i quina és la seva percepció sobre els resultats de la mateixa. Es va remetre per e-mail i es va donar un mes per a contestar-la. La taxa de resposta fou del 12,98% dels enquestats, que foren la totalitat dels membres de l Fòrum, en aquell moment setanta sis.

C. Entrevistes:

Hem realitzat quatre entrevistes obertes amb membres del Consell Assessor del Fòrum. La nostra intenció era haver-los entrevistat a tots, però els seus compromisos personals, laborals i d'altres tipus no ho varen fer possible. Els membres del Consell Assessor han realitzat les entrevistes en qualitat d'experts i han aportat valuosa informació i un important punt de vista des d'una posició privilegiada a cavall entre el Fòrum i la societat a la que aquest representa. Les opinions i percepcions expressades a les entrevistes han estat emprades per

¹⁴ La línia vint i una es va crear ad hoc per a l'avaluació i per tant gaudeix d'una personalitat pròpia.

interpretar o suplir la informació de fonts més formals.

D. Grups de discussió:

Mitjançant la tècnica de grups enfocats hem realitzat un qüestionari de grup enfocats, que han contestat els membres del Fòrum en quatre sessions desenvolupades amb criteris territorials, amb la intenció d'apropar físicament l'avaluació a cadascuna. Els grups es realitzaren, una Eivissa pels vocals d'Eivissa i Formentera, un altre a Palma, un a Menorca i finalment un segon grup enfocats a Palma com a repesca dels vocals que no havien pogut participar en algun dels altres tres i havien expressat la seva intenció de fer-ho. És una tècnica d'obtenció d'informació qualitativa basada en la interacció de diverses persones, en un marc de debat limitat a unes preguntes bàsiques plantejades pels avaluadors, però obert a continguts que sorgeixin espontàniament.

A l'**annex** es dona compte de les persones que han participat en els grups de discussió

E. Consulta a l'eina informàtica del Fòrum. Paral·lelament s'ha mantingut una línia de debat oberta a l'eina informàtica del fòrum, que ha permès un diàleg constant amb els membres del Fòrum, a la vegada que una eina valuosa per tal d'efectuar preguntes concretes i rebre el *feedback* constant dels vocals. A més de generar dades noves rellevants per a l'avaluació, també hem donat valor a la seva integració amb les dades preexistents a efectes de facilitar l'anàlisi.

4. Avaluació del disseny

4.1. Introducció

Les polítiques públiques han de tenir sempre una raó de ser: han de respondre a una determinada problemàtica o necessitat social en relació a la qual sigui necessària una intervenció pública. Aquesta intervenció pública ha de fer explícites en la seva formulació quines millores o modificacions pretén amb relació al problema de partida i com es proposa arribar a aquest resultat: en aquest cas l'avaluació de les polítiques i els serveis públics, mitjançant l'escolta activa de la veu de la ciutadania.

La formulació teòrica de la política és el que anomenem el seu *disseny* o *teoria del canvi*. La descripció i valoració de la *teoria del canvi* és l'objecte de l'avaluació del disseny i el punt de partida de l'avaluació de la implementació i de l'impacte de la política. Les avaluacions de la implementació i de l'impacte difícilment podrien dur-se a terme sense haver establert prèviament quins són els objectius de la política pública, com es proposa assolir-los i quina lògica causal vincula el problema, els objectius, els recursos, els instruments i els productes que la política mobilitza.

4.2. La teoria del canvi

La creació del Fòrum de la Ciutadania respon al desenvolupament del Segon Pla estratègic de Qualitat del Govern de les Illes Balears, i a la necessitat explicitada en el de donar un instrument estable a la funció d'escolta de la veu de la ciutadania i a la creació d'un òrgan d'avaluació de les polítiques si els serveis públics de les Illes balears des de la participació.

Més enllà del propi Fòrum, aquesta política s'emmarca dins l'Àmbit més ampli de l'aprofundiment democràtic i de les polítiques de democràcia directa, tan d'actualitat en aquests moments que vivim.

Aquesta teoria del canvi, es basa en la voluntat de dur endavant aquests tipus de polítiques, i per tant no es pot contemplar de forma aïllada. Hem de contemplar el fet Fòrum com un observatori, més aviat que un laboratori de polítiques d'aprofundiment democràtic i complementàries de la tradicional democràcia representativa.

4.5 L'avaluació del disseny del Fòrum de la Ciutadania

Es menester donar-li al Fòrum estabilitat en el temps per permetre que desenvolupi totes les seves potencialitats, que encara són moltes dins aquest àmbit general, a la vegada que realitzar polítiques de participació transversals que compleixin l'àmbit de la participació.

El Fòrum pot desenvolupar les seves potencialitats actuant en xarxa amb altres àmbits representatius, amb la participació d'experts o fent segones lectures com segon esglaó d'un sistema participatiu més ample, que ha de contemplar l'existència d'altres òrgans participatius als diferents nivells de les administracions públiques.

Però l'existència del Fòrum es pot veure amenaçada per diferents factors:

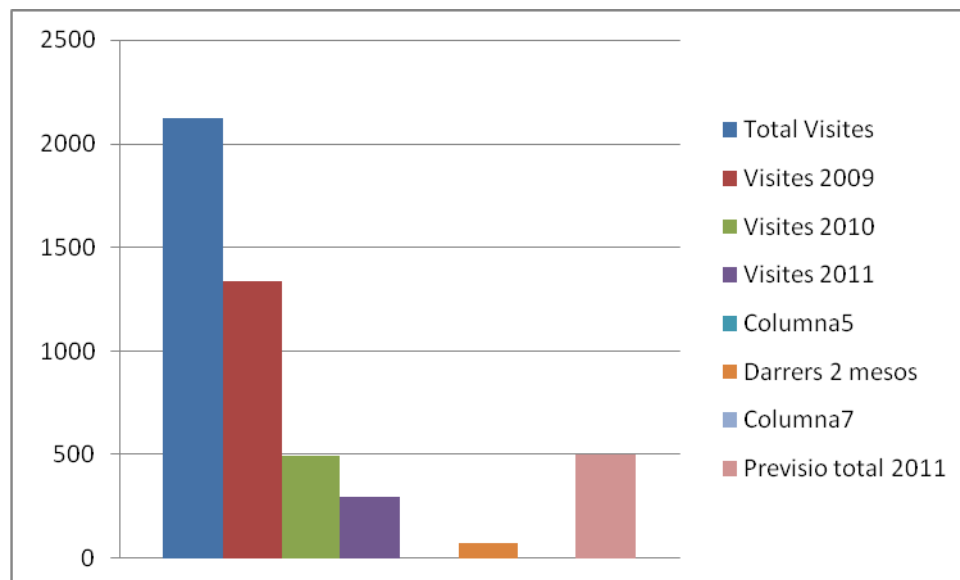
- 1. La definició de noves polítiques de participació:** que no contemplin l'escolta activa de la veu dels ciutadans o la vulguin recollir per mitjà d'altres eines.
- 2. La manca de cultura d'avaluació:** s'ha de contemplar la formació permanent en la cultura de l'avaluació.
- 3. La manca de cultura de participació**

5. L'avaluació de la implementació

5.1. Avaluació de la implementació del Fòrum de la Ciutadania

5.1.1 Els inicis. La implantació de l'eina informàtica Fòrum.

En un principi el Fòrum de la Ciutadania no havia previst el seu funcionament virtual com Fòrum informàtic i les reunions o treball virtual. És en el moment inicial dels seus treballs quan, donada l'evident dificultat de reunir presencialment els seus membres, agreujada per la conformació insular de la Comunitat Autònoma i per una situació econòmica que no permetia grans despeses en viatges i allotjaments, s'optà per emprar les noves tecnologies en els debats del Fòrum. Aprofitant l'existència pujant de les noves tecnologies i d'un programa dissenyat per la DGTIC per permetre les reunions i debats virtuals, l'anomenada eina G:Fòrum, s'inicià la seva adaptació com eina principal dels debats del Fòrum de la Ciutadania. L'eina fou testada inicialment pels tècnics de la DGTIC, així com pel personal encarregat del seguiment del Fòrum. Una vegada presentada al Consell Assessor, i amb el seu vist i plau, es començà a emprar com eina de debat, no sense passar primer per un procés d'alta dels vocals que va dur les seves complicacions. Aquesta eina, després de moltes adaptacions i millores s'ha anat convertint en àgora central del Fòrum i, avui per avui, està integrada a la vida diària de l'òrgan.



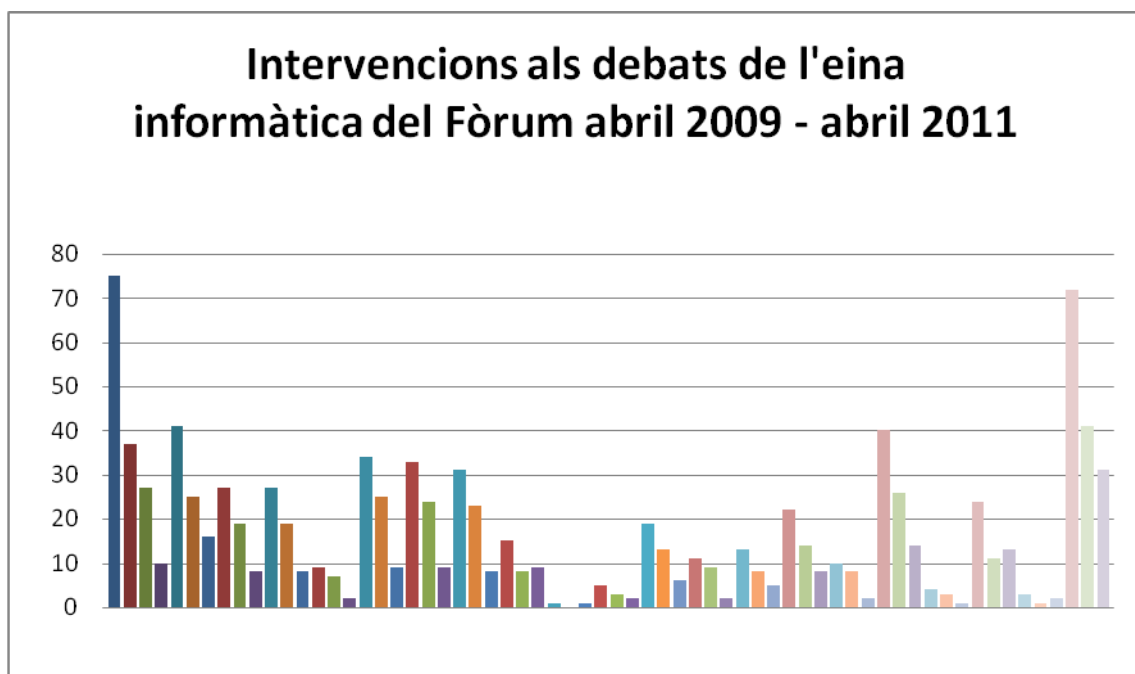
Gràfic 1. Visites a l'eina Fòrum.

L'eina ha rebut 2200 visites durant el seu període d'existència, de les quals una gran majoria el primer any de funcionament. Si bé les visites a l'eina ens podrien indicar l'activitat del Fòrum en els diferents moment, això s'ha de matisar per un motiu important. Durant el primer any i dins el procés d'adaptació de l'eina als treballs del Fòrum rebé visites constants dels tècnics de la DGTIC, bé per fer reparacions i o modificacions, bé per a comprovar el seu correcte funcionament. Aquest fet desvirtua totalment un possible indicador d'activitat del Fòrum, almenys pel que fa al primer any de vida. Amb les degudes precaucions si que es vàlida com indicatiu d'activitat dels anys 2010 i el temps transcorregut del 2011, quan les entrades dels tècnics són anecdòtiques.

Actualment, i consultats al respecte, els membres del Fòrum expressen, si no la conformitat absoluta amb l'eina, sí una tolerància molt millor que als inicis. Suposam que en part per haver-se acostumat al seu maneig.

5.1.2. La problemàtica de la participació.

Una, sinó la primera, de les preocupacions que els actors consultats expressen entorn a la implementació dels treballs del Fòrum és l'índex de participació. Fetes les precisions anteriors respecte a l'índex d'accés a l'eina Fòrum, podem extreure algunes conclusions de l'explotació de les dades d'intervencions a les diferents línies de debat i de l'assistència a les reunions plenàries.

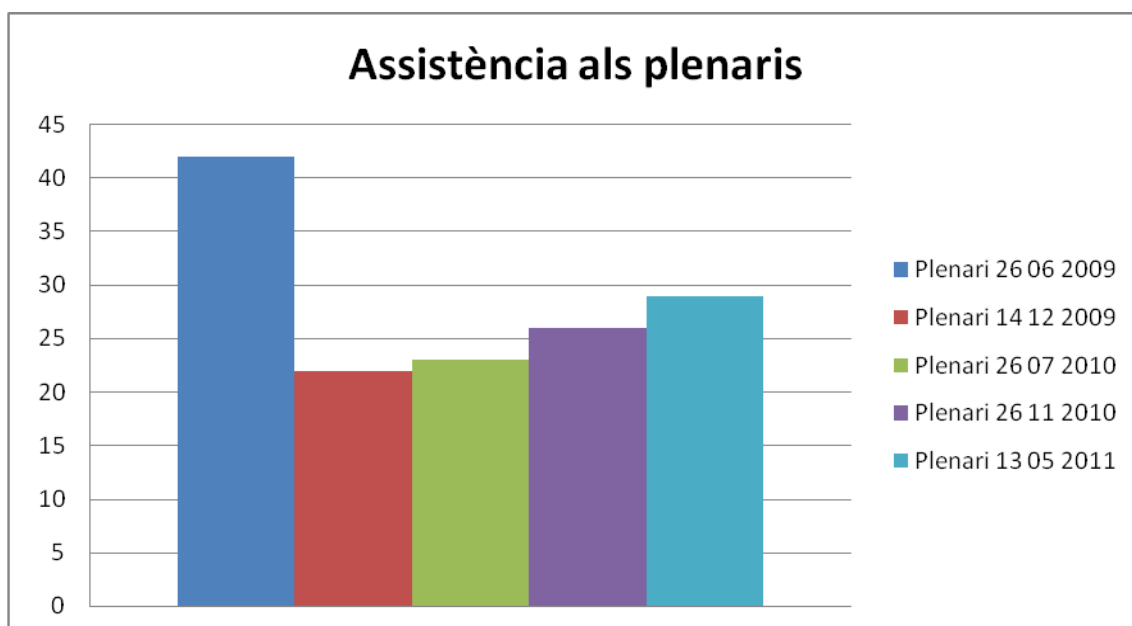


Gràfica 2. Intervencions a les línies del Fòrum.

També aquí hem de matisar molt la interpretació de la corba per mor a dos factors

1. La utilització impròpia de les línies de debat. Es a dir, essent l'eina Fòrum el mitjà habitual de comunicació s'han obert línies sense debat, bé de caràcter informatiu, bé de caràcter lúdic o experimental, que per se no havien de rebre intervencions. Aquest és el motiu real de les acusades valls que s'observen en alguns períodes, i no la manca de participació.
2. La gràfica recull la quantia d'intervencions, però no la qualitat. Es a dir, un vocal que intervingui vint vegades sortiria representant igual que vint intervencions de vint vocals diferents. Una intervenció de dos fulls, surt

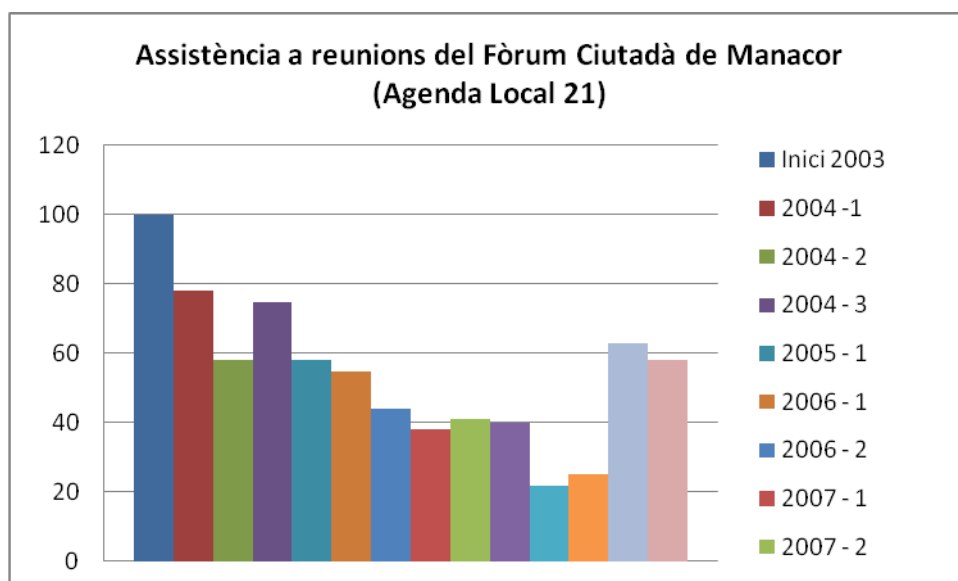
reflectida igual que una de tres paraules. Per tant també aquestes dades, malgrat que útils per fer-se una idea general del volum i èpoques de major participació, s'han d'interpretar amb molta prudència.



Gràfica 3. Assistència als plenaris.

És la més fiable de les tres, i expressa una participació que no excedeix mai, del 50% dels vocals del Fòrum. Matisar també, que no és possible comparar-la amb les intervencions, per esbrinar quins vocals participen als plenaris però no a l'eina i a l'inrevés, situació que hem pogut observar al llarg dels treball de camp de l'avaluació i que es produeix amb força freqüència.

Evidentment no disposem de dades d'assistència i participació de cap òrgan semblant al Fòrum de la Ciutadania, però sí que hem pogut observar un comportament semblant pel que fa a la participació, a altres Fòrums de l'agenda local 21, com exemple d'això hem emprat la gràfica del Fòrum de l'Agenda Local 21 de Manacor que adjuntem, i dóna una vall de participació semblant.



Gràfica 4. Assistència a les reunions del Fòrum de l'Agenda Local 21 de Manacor.

Sense cap dubte, l'assistència i participació a qualsevol Fòrum de Participació, té més a veure amb el retorn i la satisfacció dels assistents que en qualsevol altra cosa. En el nostre cas, el retorn ha estat excel·lent, motiu pel qual ens queda incidir en la comunicació, la formació i la motivació dels vocals.

6. Conclusions i recomanacions

6.1. Introducció

El Fòrum de la Ciutadania de les Illes Balears ha aconseguit consolidar-se com un referent en les polítiques d'avaluació dels serveis públics en els àmbits estatal i europeu.

És cert que cada dia s'ha hagut de reinventar, tant a causa de l'absoluta originalitat en la seva concepció com, en conseqüència, de la manca d'exemples per seguir. Si bé aquesta ha estat una dificultat que s'havia de preveure, també ha propiciat la possibilitat de caminar sense vicis adquirits i amb una llibertat plena en el moment de crear el marc organitzatiu i de funcionament i d'implementar-ne els objectius.

Ha exercit un paper fonamental i únic en relació amb l'escolta de la veu ciutadana, alhora que s'ha mostrat com un òrgan vàlid per a l'avaluació de polítiques públiques. Ha desenvolupat una feina ingent en els seus dos escassos anys de vida. La seva intervenció ha estat particularment important en el desenvolupament de polítiques d'integritat i en el disseny de la Llei de la bona administració i del bon govern de les Illes Balears. Així mateix, ha desenvolupat fins a vint-i-una línies de debat sobre els serveis del Govern de les

Illes Balears, que han abastat des de les preocupacions ciutadanes, les polítiques d'integritat, el consum, fins a les polítiques d'èxit escolar¹⁵.

El Fòrum de la Ciutadania, com a laboratori social que és, ha tingut les seves dificultats per complir el conjunt d'exigències de representativitat territorial, social, de gènere, etcètera, que caracteritzen la composició que té. Aquest ha estat un dels motius, més aviat l'únic motiu, pel qual va restar incomplet a causa de les lògiques dificultats que imposen l'acompliment de totes les exigències de pertinença. Això suggerí la conveniència d'una primera modificació dels requisits d'entrada dels vocals al Fòrum, aprofitant l'experiència per polir els requisits prescindibles o matisar el rigor de la seva aplicació per poder assolir el cent per cent de quòrum. Aquesta matisació de la norma ha permès assolir el cent per cent de representants mantenint l'empenta en les seves tasques de participació.

El Fòrum, com la majoria de fòrums de participació ciutadana, comissions, assemblees i altres òrgans ciutadans, té un problema d'escassa participació quantitativa en la seva tasca, amb alts i baixos centrats en determinats moments en què, pel tema tractat o per l'esgotament, la participació acusava un descens notable. Aquest és un problema genèric en la nostra societat i que afecta tant els òrgans de participació com la majoria d'entitats, associacions i agrupacions ciutadanes de qualsevol caire. En el cas concret que tractam es pot haver degut a alguns dels factors següents, a més dels esmentats:

1. Les lògiques dificultats de comprensió dels objectius i normes de funcionament d'un òrgan totalment únic i que supera les expectatives d'un grup important dels vocals acostumats a altres tipus d'òrgans que coneixien prèviament.
2. Les dificultats que suposa transmetre a la societat una idea innovadora i sense precedents que ha reduït la repercussió pública i mediàtica dels seus debats i dels acords presos.
3. Lligat amb l'anterior, l'escàs coneixement del Fòrum i de les seves activitats, per les respectives opinions públiques de cadascuna de les Illes, malgrat l'esforç realitzat quan es van traslladar algunes de les seves reunions a altres localitats de les Illes, amb l'objectiu de descentralitzar-ne el funcionament.
4. Les mancances dels vocals quant a cultura d'avaluació i educació per a la participació, i també en el camp de l'avaluació de les polítiques públiques¹⁶, que no ha estat encara suficientment pal·liada per les ofertes formatives en aquesta direcció.

¹⁵ Veg. l'annex Línies de debat del Fòrum.

¹⁶ La Direcció General de Qualitat dels Serveis va detectar aquesta mancança i va oferir la formació pertinent, però aquesta va ser rebuda per un reduït grup de vocals voluntaris.

5. En algun cas, la dificultat en el retorn o un retorn inadequat als membres sobre els efectes de les seves deliberacions i les conseqüències que han tingut.
6. La recerca de l'equilibri entre les reunions presencials i el treball en línia. Malgrat l'esforç de tots per trobar el punt mitjà és una qüestió encara per resoldre.
7. Cert desconeixement de les normes bàsiques de funcionament, que ha estat difícil de resoldre per la dispersió que suposa el teletreball.
8. L'anomenada *bretxa digital*, que ha allunyat del Fòrum els vocals que no estan avesats a treballar amb eines informàtiques. Aquesta és una dificultat que ha d'assumir qualsevol iniciativa que empri de forma important les tecnologies de la informació i la comunicació (TIC). Les diferències entre nadius digitals i immigrants digitals marcaran una etapa important de la nostra societat i s'han d'assumir com a inevitables per apoderar la societat i impulsar noves fórmules de participació. És el peatge digital que s'ha de pagar.
9. En principi, la creença d'alguns dels membres que només haurien d'intervenir en els temes del seu interès, relacionats amb aquells de la seva preferència expressats en el moment d'inscriure's en el Fòrum. Aquest possible entrebanc s'ha superat amb el temps, i no creim que a hores d'ara sigui significatiu.
10. És inevitable el costum d'algunes associacions d'inscriure's en els òrgans participatius d'acord amb la creença que, en algun moment, hauran de donar la seva opinió o que poden obtenir algun avantatge de la seva presència o participació en determinats fòrums. Això produeix que, malgrat l'interès real que expressen a participar, travessin llargs períodes letàrgics. Les associacions també pateixen, en molts supòsits, dificultats de funcionament i poques persones implicades, fet que produeix indirectament una implicació menys important de la que voldrien.
11. La necessitat d'acompliment de determinats requisits de formació, territorials, de gènere, etcètera, imprescindibles per garantir la validesa científica del conjunt, però que paradoxalment han produït l'efecte inevitable que molts ciutadans, veritablement interessats, encara no hagin pogut participar en les deliberacions del Fòrum, com hauria estat el seu desig¹⁷.

6.2. Recomanacions

Passant a l'apartat de recomanacions, no trobam cap qüestió de fons, però sí que creim que se'n poden fer algunes de caràcter més aviat intern. Les principals poden ser les següents:

¹⁷ La darrera modificació dels requisits d'accés al Fòrum ha pal·liat, en part, aquest entrebanc pel que fa a la participació.

1. Continuar la reforma i l'adequació de la normativa de creació del Fòrum a mesura que adquirim experiència en els resultats que es poden obtenir d'aquesta nova eina de participació en aquests anys de funcionament. Aquesta nova normativa hauria de preveure necessàriament els punts següents, en un llenguatge el més planer possible, per facilitar-ne la comprensió:

- Aprofundir en el camp dels drets, els deures i les obligacions dels vocals.
- Explicitar les condicions de pertinença i durada del mandat, tenint en compte l'experiència citada.
- Suplir les mancances formatives mitjançant un nou programa de formació bàsica obligatòria en participació, l'ús de les eines informàtiques, les xarxes socials i l'avaluació de polítiques públiques. Seria important revalorar la condició de membre del Fòrum fent aquest requisit de compliment obligatori per als nous membres i deixant en suspens el nomenament mentre no s'hagin assolit les competències bàsiques. Sense aquest requisit no s'haurien de poder fer efectius els nomenaments. En finalitzar la formació prèvia els membres rebrien un manual de processos amb, com a mínim:
 - Nom, telèfon i adreça electrònica del responsable de cada àrea relacionada amb el Fòrum.
 - Normativa completa del Fòrum.
 - Breu història del Fòrum.
 - Instruccions d'alta a l'eina electrònica i indicacions de funcionament.
 - Pla de treball per a l'any en curs.
 - Noms i adreces de contacte dels altres membres del Fòrum.
 - Normes de conducta.

Aquest manual pot restar a la web del Fòrum i lliurar-se en suport informàtic (per exemple mitjançant un USB).

- Establir una pla d'acció anual que reculli les avaluacions que s'han de fer durant l'exercici, les dates aproximades de les reunions presencials i la durada aproximada de cada tema de debat.

Aquestes reformes d'adequació normativa s'haurien de dictar en el si d'una comissió interdepartamental de qualitat, de manera pactada amb tots els possibles actors de les futures avaluacions, i

amb un seguiment transversal, que faciliti encara més la implicació de tots els futurs actors de les tasques avaluadores.

2. Tenir en compte que els recursos humans són un factor de capital importància en qualsevol projecte, més encara quan treballam amb persones i el factor humà esdevé fonamental en el desenvolupament del projecte. Seria convenient reforçar els recursos humans dedicats al Fòrum, que hauria de comptar sempre, com a mínim, amb una persona responsable a dedicació exclusiva. Sens perjudici del suport que pugui rebre dels altres responsables de la DGQS.
3. Concretar encara més el nou i important paper que ha d'exercir el Consell Assessor, que hauria de passar a constituir-se en el grup motor del Fòrum, alhora que en garant de la seva independència, a més d'assessorar la DGQS i definir-li noves competències.
4. Pactar amb les entitats avaluades la seva participació en l'avaluació, dotant els vocals de tota la documentació necessària, però partint d'un document de base específicament dissenyat per a l'avaluació en curs que contengui tota la informació bàsica necessària per emetre un judici.
5. Pel que fa a la representació de les associacions, ha de ser flexible i ha de permetre un canvi àgil de representants o la incorporació —en qualitat d'experts, juntament amb el vocal representant— dels especialistes que puguin aportar als diferents debats. En aquest cas mantindrien un únic sufragi.

6.3. Repercussió i impacte

Mereix un capítol a part el tema de la repercussió i la projecció social del Fòrum. Un experiment de l'altura i la repercussió social que té el Fòrum no podia passar desapercebut dins els àmbits especialitzats de la participació ciutadana i l'aprofundiment democràtic nacionals i internacionals. Així, el Fòrum ha arribat a assolir un important currículum dins l'àmbit de la governança i de l'administració electrònica. A tall d'exemple, ha estat presentat amb èxit a:

1. La reunió multiinstitucional convocada a principi de 2009 per l'Institut Català d'Avaluació de Polítiques Públiques (Ivàlua) a Barcelona, en què el Govern de les Illes Balears presentà el projecte de creació i desenvolupament del Fòrum de la Ciutadania.
2. A Madrid (també l'any 2009), en el marc de la Xarxa Estatal Interadministrativa d'Avaluació i Qualitat, en presència del grup de directors generals de Qualitat dels Serveis de tot l'Estat i els directius de l'Agència Espanyola d'Avaluació de Polítiques Públiques i Qualitat dels Serveis (AEVAL).
3. En el marc de jornades tècniques, com ara les Jornades de Qualitat de Màlaga, que tingueren lloc l'abril de 2010.

4. El 25 de novembre de 2010, a Logroño (La Rioja) a la Segona Conferència Estatal de Qualitat en els Serveis Públics.

L'octubre de 2011 la Unió Europea s'interessà a conèixer de més a prop l'experiència de Fòrum de la Ciutadania. Per aquest motiu el convidà a Brussel·les, per participar en el debat organitzat per les institucions de la UE i les institucions belgues "Què fan els governs per involucrar les persones?", a càrrec d'Elke Löffler, experta en participació ciutadana i qualitat i actualment directora executiva de Governança Internacional, una organització sense ànim de lucre que treballa en l'assessorament de diferents organismes internacionals per aconseguir la qualitat de vida de la ciutadania a través de l'excel·lència en la gestió pública. La UE constatà l'originalitat i exclusivitat del projecte, que significa, per primer vegada, una vertadera participació democràtica directa dels ciutadans en el govern d'una regió d'Europa.

En tots aquests casos es va comprovar la inexistència d'una experiència similar, quant a institucionalització i estabilitat, ni en el territori espanyol ni en els dels països de la UE.

Però no són aquests els principals àmbits d'influència que es plantegen al Fòrum. El seu àmbit principal és influir en les polítiques del Govern per mitjà de les seves avaluacions i recomanacions. I és precisament aquí on ha assolit els seus majors èxits. Les compareixences davant el Fòrum dels consellers de Presidència, de Sanitat i Consum i d'Educació i Cultura per donar compte i informar d'àmplies àrees de la seva gestió diu molt de la capacitat de l'òrgan participatiu per dur a bon port la seva tasca. Tres de les conselleries amb més pes específic del Govern han passat en una legislatura pels seus plens. Per arrodonir el pes assolit en les polítiques del Govern, el mateix president del Govern, Francesc Antich, el 27 de juliol de 2010, compartí un ple de treball amb el Fòrum en què el va assabentar directament de les seves línies principals d'actuació política. En aquesta reunió els vocals tingueren l'oportunitat d'establir un diàleg i un debat directe amb la més alta representació del Govern que avaluen.

És clar que els mitjans de comunicació en demanaran més informació en la mesura que el projecte es vagi desenvolupant i sigui més conegut popularment, però la societat de la comunicació i el món de les xarxes socials ofereixen multitud d'oportunitats per fer pública una institució tan mediàtica com el Fòrum. Les intervencions que es produeixen a l'eina del Fòrum són sovint curtes i, per tant, perfectament *tuitejables*. D'altra banda la popularitat de xarxes socials com ara Facebook ens permet donar a conèixer en línia les tasques diàries del Fòrum a una immensa quantitat de ciutadans, dins i fora de les Illes, i obrir espais col·laboratius en què es puguin recollir opinions de la ciutadania adreçades al Fòrum i als seus membres. Aquesta política ja ha estat assajada per la DGQS amb notables resultats durant la tramitació de la Llei del

bon govern i de la bona administració, i ara el que cal és continuar en la direcció correcta, aprofundint en aquesta política i lligar-la més determinadament al Fòrum. En aquesta direcció proposam les següents mesures, el cost econòmic i humà de les quals és més aviat reduït:

1. Creació d'un perfil de Twitter que *piuli* diàriament les principals intervencions o temes que es debaten en l'eina informàtica, amb una etiqueta electrònica "Fòrum de la Ciutadania" i una altra etiqueta que faci referència al tema que es debat.
2. Creació de la pàgina Fòrum de la Ciutadania de les Illes Balears a Facebook. Utilització de l'eina Esdeveniments per comunicar les activitats. Possibilitat de penjar-hi vídeos promocionals, documents sobre el Fòrum i els seus debats, fotografies, etcètera.
3. Impulsar el recent bloc del Fòrum i donar-li contingut d'acord amb els vocals i amb les aportacions que facin i de les associacions que vulguin compartir continguts.
4. Utilitzar en general les eines gratuïtes disponibles: Flickr, Youtube, Slide Share i Bit-ly (amb la creació d'un diari gratuït del Fòrum de la Ciutadania), etcètera.
5. *Piular* els plenaris i reproduir en temps real les sessions.
6. Estudiar la possibilitat de traslladar els treballs en línia a una plataforma del tipus Moodle, o similar, que reculli més prestacions i una informàtica més completa, moderna, accessible i amable. Això permetria acostar les feines del Fòrum al model de l'aprenentatge electrònic, suficientment verificat per les universitats europees i americanes, i alhora emprat i verificat per la DGQS en els seus cursos de formació en línia.

Però, quin ha de ser el futur del Fòrum de la Ciutadania? Malgrat les importants feines fetes, el Fòrum és lluny de desenvolupar totes les seves potencialitats, que són moltes. El futur del Fòrum de la Ciutadania consisteix, per exemple, a desenvolupar les avaluacions que preveu la Llei del bon govern i de la bona administració, però també i alhora a desenvolupar el treball en xarxa amb la resta d'òrgans participatius del Govern de les Illes Balears i, per què no, i dins el desenvolupament del seu servei a la societat, d'altres institucions que s'ofereixen a col·laborar o que reclamin els seus serveis. La participació ciutadana no pot ser un compartiment estanc, i el treball en xarxa a les administracions i entre els àmbits de participació és una conseqüència lògica de l'aprofundiment democràtic. Una probable i desitjable feina futura del Fòrum pot ser, en aquesta línia, convertir-se en un fòrum de segon esglao que analitzi i avalui assumptes prèviament debatuts en altres àmbits.

6.4. Política de retorn i reconeixements

No reproduïrem aquí el que ja hem tractat en la resta d'apartats, sinó que tractarem aspectes pràctics i organitzatius, el retorn i el reconeixement. Els ciutadans que dediquen de forma altruista una bona part del seu temps d'oci a col·laborar amb la *res pública* han de sentir que tenen suport i han de ser atesos i escoltats en tot moment. Però això no és suficient, perquè s'han de sentir valorats i tenir una percepció clara de la utilitat de la seva feina. Per tant, creïm que s'han de prendre totes les mesures al nostre abast per tal que no hi hagi cap dubte respecte a aquesta qüestió. Per aprofundir en aquesta idea, proposam les mesures següents, que es podrien combinar amb les existents o en altres casos substituir-les:

1. S'ha de mantenir tot l'esforç que sigui necessari per fer que la comunicació amb el Fòrum es mantengui fluida i constant, sense moments de silenci en què els vocals no sàpiguen perfectament en què s'està treballant o quina és la situació dels darrers acords. La comunicació pot ser per qualsevol dels mitjans disponibles o per diversos alhora (eina electrònica, Facebook, Twitter, correu electrònic, correu postal, etcètera).
2. Els vocals han de disposar sempre dels documents, les actes i les resolucions en un termini immediat a les reunions presencials i per un mitjà fefaent que n'asseguri la recepció correcta.
3. Han d'estar detalladament informats de les negociacions i comunicacions amb els òrgans avaluats i conèixer en tot moment l'estat de la qüestió en debat.
4. Han de rebre la documentació sol·licitada que estimin oportuna per justificar la seva opinió de manera àgil.
5. És convenient que rebin el nomenament i el cessament com a vocals a través dels responsables polítics del Fòrum, amb les formalitats degudes i preferiblement en un acte públic de presa de possessió. Per exemple, a l'inici o al final dels plens.
6. L'exercici de la seva responsabilitat ha de tenir el reconeixement legal de treball d'interès públic i rebre el reconeixement oficial per escrit, les vegades que s'hagi de menester.

6.5. Conclusions finals

Per resumir les conclusions i recomanacions en les idees bàsiques que hem d'extreure'n, podem concretar-les en els punts següents:

6.5.1. El major èxit del Fòrum és la creació, per primera vegada a Europa, d'un òrgan de participació directa dels ciutadans en l'àmbit d'un govern.

6.5.2. No hem trobat cap anomalia que vagi més enllà de qüestions de pura intenció, que per descomptat hem assenyalat en els paràgrafs anteriors com a millores de funcionament intern.

6.5.3. El Fòrum ha aconseguit plenament el seu objectiu primordial, que és influir en les polítiques del Govern mitjançant les seves recomanacions, recollides en les avaluacions i traslladades als acords de govern corresponents.

6.5.4. El Fòrum gaudeix d'un excel·lent futur per continuar amb les avaluacions de les polítiques i dels serveis públics, tal volta treballant en xarxa amb altres fòrums i òrgans representatius de la Comunitat Autònoma i potser assolint el paper de segon esglaió que analitzi i avaluï assumptes prèviament debatuts en altres àmbits, fins i tot més especialitzats.

6.5.5. És convenient mantenir i reforçar la institució, dotant-la de totes les millores recomanades en aquesta avaluació.

Annexos

Annex I. Bibliografia

BARCELONA. DIPUTACIÓ. *Joventut i polítiques de joventut: 25 aportacions*. Barcelona:

Diputació de Barcelona. Xarxa de Municipis, 2007. (Documents de treball. Igualtat i ciutadania; 9)

BENEDICTO, Jorge; MORÁN, María Luz, coord. *Aprendiendo a ser ciudadanos: experiencias sociales y construcción de la ciudadanía entre los jóvenes*. Madrid: INJUVE, 2003

Annex II. Altra documentació utilitzada

A continuació citem una relació de fonts de documentació internes utilitzades.

Procés d'elaboració, implementació i avaluació de l'actual PNJ 2000-2010
Informació sobre plans nacionals de joventut i plans transversals
Anàlisi comparada de plans

Exemples de Plans locals de joventut
Exemples de Plans comarcals de joventut
Informe de situació sobre els municipis petits
Revisió del Projecte Territori (2006-2010) (2 documents)
Rols i funcions de suport al territori

Informe d'evolució dels plans locals (2008)

Actes de la Comissió Interdepartamental de Polítiques de Joventut
Informes de seguiment dels Pla d'actuació de les polítiques de joventut. Anys 2005, 2006 i 2007
Informe sobre la coordinació interdepartamental

Informes polítics i de gestió del CNJC (2000 a 2007)
Memòries dels anys 2004, 2005, 2006 i 2007 i resum 2004-2007 de la Unitat de Foment de la Participació
Projecte de foment de la participació juvenil
Exemple de conveni marc entre l'Administració de la Generalitat i diverses entitats juvenils
Presentació i memòries 2006 i 2007 del Servei d'Educació en el lleure

Regulació dels òrgans (SJ, ACJ, CNJC)
Base de dades d'estadístiques sobre joventut (OCJ)
Compareixences de la persona titular de la Secretaria de Joventut al Parlament
Bases reguladores i convocatòries de subvencions (1994, 1999, 2000-2010)
Pressupostos de la SJ, ACJ i CNJC (2000-2010), memòries anuals i annexos de personal

Annex III. Anàlisi qualitativa: relació de persones entrevistades i grups enfocats realitzats.

2011

Núria Vallès
Responsable de l'Àrea de Suport metodològic. Observatori Català de la
Grups de discussió celebrats:

Aina Zabala Tècnica Programes de Joventut-Participació
Josep Garcia Tècnic Programes de Joventut-Emancipació
Xavier Ramos Tècnic OCJ/Suport metodològic
Sergi González Tècnic Coordinació territorial Lleida
Neus Panella Tècnic Coordinació territorial Girona
Xavier Costas Projecte de Govern
Juanjo Sánchez Atenció a la Xarxa de PIJ
Joaquim Parera Associacionisme i Gestió de Subvencions
Joan Tarrida Educació en el lleure

Annex IV. Fotografies del procés de treballs de camp.

En format electrònic

Annex V. Document : L'AVALUACIÓ DE POLÍTIQUES PÚBLIQUES I LA PARTICIPACIÓ DE LA CIUTADANIA: L'EXPERIÈNCIA DEL FÒRUM DE LA CIUTADANIA DE LES ILLES BALEARS

1. Introducció

L'agost de 2007, el Consell de Govern de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears va fer, mitjançant un acord, una declaració de fonaments sobre la qualitat dels serveis i l'avaluació d'organitzacions i polítiques públiques, i també del desenvolupament d'eines i accions, incloent-hi l'escolta de la veu de la ciutadania. Aquest acord encarregava també l'elaboració d'un pla estratègic específic per al desenvolupament dels projectes i les accions pertinents.

Així va sorgir la idea de la vinculació molt estreta entre avaluació de polítiques públiques i participació ciutadana, d'acord amb el que es defineix com a avaluació participativa.

La Conselleria encarregada de dur a terme aquesta iniciativa, tant de redactar el pla com de desenvolupar-lo, fou la de Presidència, mitjançant la Direcció General de Qualitat dels Serveis.

El desembre de 2007 es va aprovar aquest Pla, el Segon Pla Estratègic de Qualitat 2007-2014, en el qual es defineix la creació de grups enfocats a fer possible l'escolta activa i sistemàtica de la veu de la ciutadania. D'aquesta línia de treball va sorgir la necessitat concreta de crear un òrgan, un fòrum, vist com un gran grup de persones i organitzacions que, en representació de la totalitat de les sensibilitats de la nostra població, atesa la seva composició i en la mesura possible, tengui l'oportunitat d'analitzar i avaluar els elements principals de l'acció pública del Govern de les Illes Balears.

2. Història i constitució del Fòrum de la Ciutadania

Aquesta idea, la de crear un fòrum ciutadà estable per a l'avaluació de la qualitat dels serveis i les polítiques públiques, com un gran grup permanent, no tenia, a final de 2007 i principi de 2008, gaire exemples en el nostre entorn més pròxim. Com no podria ser d'una altra manera, es va partir del marc conceptual d'experts del món de la qualitat i es va fer un esforç per identificar un referent, que ens servís de pauta, tot i que aquesta iniciativa no va tenir èxit. Els casos més pròxims eren en l'àmbit dels fòrums ciutadans de les agendes locals 21, amb la diferència fonamental que aquests fòrums no necessitaven amb tant de rigor elements que reflectissin la realitat social, amb aspiracions de representativitat. D'altra banda, aquest projecte, a cavall del rigor

avaluador i de la participació més oberta, presentava aspectes que no aconseguíem trobar en la bibliografia a l'abast.

Així, per debatre la mateixa idea de la creació del fòrum i, alhora, per acordar la manera de construir-lo i les regles del seu funcionament futur, la Direcció General de Qualitat dels Serveis va convocar un grup de persones, tant individuals com representants del món associatiu, mitjançant la tècnica dels prescriptors o “bola de neu”, el qual es va reunir el 8 de juliol de 2008 a la seu de la Fundació “la Caixa”, a l'edifici del Gran Hotel de Palma. Hi assistiren setanta-una persones i feren més de cinquanta propostes concretes sobre les característiques esmentades i la documentació facilitada.

D'una manera sintètica, es pot dir que els objectius dels organitzadors d'aquesta sessió preconstituent del Fòrum van ser els següents:

1. Escoltar les preferències i les prioritats expressades pels futurs membres del Fòrum pel que fa a la seva dedicació, les matèries per analitzar i els canals de participació.
2. Posar a l'abast dels membres del Fòrum un esborrany de reglament de funcionament —amb format d'acord del Consell de Govern— en el qual, entre d'altres, figuraven aspectes com ara el nombre i les característiques dels membres, la manera de fer-ne la renovació, etc., per conèixer el seu parer.
3. Obrir un canal per recollir qualsevol altra opinió o recomanació individual per millorar la definició i el funcionament del Fòrum.

El treball de les persones convidades, organitzades en diferents taules rodones, va consistir a estudiar un text constituent i un esborrany de reglament i a prioritzar les aportacions, primer en cada taula i després en el ple.

Les aportacions de més relleu van ser en relació amb la dedicació disponible i els canals triats per a la participació, així com amb les preferències temàtiques de cadascú.

La sessió va incloure intervencions dels directors generals de Relacions Institucionals i de Qualitat dels Serveis i del conseller de Presidència, Albert Moragues, del Govern de les Illes Balears.

Amb la informació recollida, a partir d'aquí es van fer les passes necessàries —algunes ben diferents de les previstes inicialment— per crear el Fòrum de la Ciutadania per a l'Avaluació de les Polítiques i els Serveis Públics, que van ser les següents:

— El 7 de novembre de 2008, el Consell de Govern aprovà la creació formal del Fòrum i el seu Reglament de funcionament (BOIB núm. 160, de 13 de novembre). La norma incorpora la majoria dels suggeriments recollits en la

sessió preconstituent i fixa la normativa bàsica de funcionament del Fòrum, el sistema d'escollir-ne els membres, com també la seva quantitat i representativitat, amb l'objectiu d'assolir la representació social i territorial més completa.

— El 10 de gener de 2009, es publicà en el BOIB núm. 6, i en el web del Govern, la Resolució del conseller de Presidència que va obrir la convocatòria per a les persones o associacions que volguessin formar part del Fòrum. La resposta es pot qualificar de bona, atès que més de cinquanta associacions i dues-cents persones a títol individual demanaren formar-ne part.

El contingut bàsic de la convocatòria, el text complet de la qual figura en l'annex 1, és el següent:

a) Convocatòria oberta per a membres i registre de sol·licituds mitjançant el web del Govern, principalment.

b) Criteris de selecció dels cinquanta vocals designats entre persones físiques:

— Ordre d'arribada de les sol·licituds per formar-ne part.

— Composició, segons:

- Gènere: 50 % dones i 50 % homes

- Lloc de residència:

38 % Palma

38 % Part Forana

10 % Menorca

12 % Eivissa

2 % Formentera

- Lloc de naixement:

18 % dels vocals nascuts a l'estranger amb la proporció següent:

60 % nascuts a Europa

30 % nascuts a Amèrica

10 % nascuts a l'Àfrica

• Edat: les edats dels sol·licitants per formar part del Fòrum es divideixen en tres rangs:

30 % > 55 anys

38 % 36-55 anys

32 % 18-35 anys

— Criteris de diversitat social: des de la perspectiva dels estudis, procurant que hi hagués la mateixa proporció entre tres nivells:

• Sense estudis o amb estudis elementals, que comprenen els ciutadans que han cursat estudis fins a un nivell d'ESO, graduat escolar, FP I o equivalent

• Estudis mitjans, que comprenen els ciutadans que han cursat estudis fins a batxillerat, COU, FP II o equivalent

• Estudis superiors, que comprenen els ciutadans amb estudis universitaris, diplomatura, llicenciatura o equivalent.

— En el BOIB núm. 6 d'11 de gener de 2011, es va publicar la Resolució del conseller de Presidència per la qual es modifiquen els criteris de selecció dels vocals del Fòrum de la Ciutadania que estableix la Resolució de 23 de desembre de 2008 i per la qual s'ordena la publicació de la convocatòria pública per proveir determinades vacants d'aquest òrgan.

— D'acord amb el punt 3.3 de la Resolució esmentada, el lloc de residència canvia: s'unifica Palma i Part Forana.

— D'acord amb el punt 3.6 de la mateixa Resolució, de criteris de diversitat social, s'ha suprimit el requisit del nivell d'estudis per facilitar completar les vacants de l'òrgan.

— Àmbit d'interès: els sol·licitants per formar part del Fòrum havien d'indicar, entre una llista predeterminada, el servei que més els interessava segons el seu criteri personal, amb la finalitat que hi hagués la màxima pluralitat entre les variants més representatives de la realitat social de les Illes.

c) Criteris de selecció dels vint-i-cinc vocals en representació de les entitats associatives, federacions i confederacions:

— Ordre d'arribada de les sol·licituds.

— Implantació territorial: en primer lloc, es prioritzaren les associacions, federacions i confederacions que representaven tot el territori de les Illes Balears i després en proporció a la població de cadascuna de les illes.

— Representació: major nombre d'associats.

— Àmbit de dedicació: àrees de caràcter social, econòmic, cultural, veïnal, mediambiental, defensores de drets, etc.

Per garantir la diversitat esmentada s'hagué de fer una segona convocatòria (BOIB núm. 45, de 28 de març de 2009), per proveir algunes categories que no estaven cobertes en la primera convocatòria.

— El 26 de gener de 2009, es va nomenar un grup de persones rellevants, que van mostrar el seu interès en el funcionament del Fòrum —algunes d'aquestes persones van formar part del grup del fòrum preconstituent— per integrar el comitè de supervisió de selecció dels vocals i les entitats, que eren les següents:

— Sr. Alejandro Forcades Juan

— Sr. Ferran Aguiló Sureda

— Sr. Miquel Capellà Moyà

— Sra. Margarita Báez Moreno

— Sra. Francesca Niell Llabrés

— Sra. Gabriela Maffrand Ajo

- Sra. Elisenda Belda Aparicio
- Sr. Miquel Àngel Limón Pons (substituït pel Sr. Anton Soler Ferrater el juny de 2010)

Aquests membres es van constituir com a Consell Assessor del Fòrum de manera estable, com a òrgan de supervisió del seu funcionament i de proposta de metodologies i continguts.

- Una de les reunions de més importància d'aquest Consell fou la del 17 d'abril de 2009, per validar les incorporacions de membres i en la qual s'aprovà l'ús de l'eina electrònica per facilitar el treball i els debats prevists en les sessions presencials del Fòrum.

3. El Fòrum en acció

3.1

El 20 d'abril de 2009, s'iniciaren les tasques del Fòrum, mitjançant l'ús de l'eina informàtica corporativa del Govern, per dur a terme l'anàlisi i la valoració dels serveis públics que presta el Govern de les Illes Balears.

El 24 de maig finalitzà aquesta primera valoració de serveis. Les resolucions es van fer arribar al conjunt de representants de les conselleries que participen en la Comissió Interdepartamental de Qualitat.

3.2

Del 25 de maig al 25 de juny, també mitjançant l'eina informàtica, amb la finalitat de fer una reflexió i d'obtenir idees sobre les polítiques d'integritat del Govern de les Illes Balears, el Fòrum va debatre sobre la possible creació i adopció de noves mesures, o la creació d'òrgans de vigilància i control, per invitació del conseller de Presidència.

El 26 de juny de 2009 va tenir lloc la primera reunió presencial del ple del Fòrum a Palma, per finalitzar aquest debat i prioritzar les propostes debatudes en línia. Els aspectes més rellevants van ser:

- Hi van assistir prop de 50 persones.
- La tècnica emprada per analitzar i prioritzar les conclusions va ser la tècnica de grup nominal, en tres meses diferents, d'entre 10 i 20 persones, dels tres grups de factors i elements que s'havien debatut en línia. Aquesta metodologia va permetre analitzar i prioritzar, en poques hores, més de 100 ítems proposats amb antelació. La metodologia va ser dissenyada per la Direcció General de Qualitat dels Serveis, amb el suport del professor Manuel Villoria i el seu equip.

Grups de factors i elements que es van debatre:

1. Àrees de risc i elements coadjuvants, de les males pràctiques, polítiques i de gestió.
2. Mesures resultants del conjunt de propostes que es podien incorporar al procés d'integritat.
3. Òrgans que es podien impulsar o crear per fomentar, mesurar o controlar el funcionament de les empreses, les unitats, etc. del Govern.

Quant a les àrees de risc, entre d'altres, es van indicar les següents:

- La contractació pública
- L'ús i el maneig d'informació privilegiada
- L'urbanisme
- Les empreses públiques

Les mesures resultants del conjunt de propostes que es podien incorporar al procés van ser, entre d'altres:

1. Promoure la consciència social i política de “tolerància zero” davant la corrupció.
2. Augmentar les limitacions i la regulació d'entrada d'assessors i personal de confiança.
3. Publicar totes les subvencions que es concedeixin. Publicar tots els contractes, de qualsevol quantia, que se subscriguin.

Els òrgans que es podien impulsar o crear eren, entre d'altres:

- El Fòrum de la Ciutadania
- L'Agència d'Avaluació de Polítiques Públiques i Qualitat dels Serveis
- El Síndic de Greuges
- La Comissió d'Ètica de Presidència

A més d'això, en aquesta sessió presencial de 26 de juny, el Fòrum va elegir una persona per ocupar el lloc de la vicepresidència, previst per a un dels seus membres, i va obrir un torn de candidatures. La votació va concloure amb l'elecció de la senyora Maria Pilar Barceló, en representació d'una de les associacions participants, en concret ATTAC Mallorca.

El mes de juliol, el Consell de Govern va acordar donar-se per assabentat de les conclusions del Fòrum derivades d'aquesta sessió de 26 de juny de 2009. Per dirigir la feina d'incorporació de les reflexions del Fòrum a la manera de fer del Govern i conèixer altres experiències, la Conselleria de Presidència va comptar amb el suport del ja esmentat professor i catedràtic de polítiques públiques, expert en ètica pública, i membre de Transparència Internacional, Manuel Villoria.

El conseller de Presidència, Albert Moragues, va expressar davant la premsa la seva satisfacció pel procés i els fruits del treball del Fòrum, primera feina en l'àmbit de l'avaluació i segona en total, comptant com a primera la valoració dels serveis públics de l'Administració de la Comunitat.

La repercussió mediàtica que va tenir el Fòrum es pot trobar en l'apartat notícies del web del Fòrum de la Ciutadania.

3.3

El dia 14 de desembre de 2009 va tenir lloc la segona sessió presencial del Fòrum.

El primer bloc de la sessió fou la intervenció de l'assessora del conseller de Presidència, Sarah Alonso, per agrair la tasca feta fins aleshores pel Fòrum i que va tenir el seu reflex en les darreres accions del Govern per lluitar contra la corrupció, emmarcades dins el denominat Pla d'Integritat, que incloïa una llei reguladora del sector públic, una llei de publicitat institucional que permetés el control parlamentari d'aquesta activitat, una llei del sòl que afavorís la transparència urbanística, i una llei de bona administració i bon govern, que tenia, com a principals aportacions, un codi ètic denominat Codi de bon govern, i altres aspectes que garanteixen el dret a la informació, la transparència en la gestió, la qualitat dels serveis i la simplificació dels procediments administratius i l'avaluació de polítiques públiques. Seguidament, hi va intervenir Fernando Monar, secretari del Fòrum i director general de Qualitat dels Serveis, que va fer una breu anàlisi de l'evolució històrica del concepte d'avaluació de polítiques públiques, com també una de més acurada del que significa l'avaluació i les seves diferents estructures.

El segon bloc es va dedicar a prioritzar les mesures que el mateix Fòrum havia proposat i debatut en línia durant les setmanes anteriors, per tal d'engrescar-ne els membres i dinamitzar, així, la participació en les activitats que duu a terme. Els resultats d'aquest procés van ser aquestes cinc mesures proposades:

1. Establir que siguin els mateixos vocals del Fòrum de la Ciutadania els que debatin i determinin les normes del fòrum electrònic en qüestions com ara: manera d'obrir i tancar els debats (durada

prefixada, possibilitat de pròrrogues o reobertures...); noves línies de debat a proposta dels vocals; identificació i anonimat dels comentaris; moderació; interrelació entre els debats del fòrum electrònic i les meses temàtiques i el Ple, i qualsevol altra que sigui consensuada entre tots.

2. Establir una relació “virtual”.

3. Fer reunions bimensuals i posar en comú les tasques desenvolupades.

4. Organitzar millor l'obertura i el tancament de línies de debat.

5. Fer trobades informals, fomentar el contacte personal.

El tercer bloc es va dedicar a la tasca principal del Fòrum, l'avaluació, que aquesta vegada prioritzà les micropolítiques debatudes en línia les setmanes prèvies. Van destacar-ne, entre d'altres, les següents:

- Polítiques contra el fracàs escolar.
- Polítiques de prevenció de la marginació i dels conflictes interculturals en les polítiques autonòmiques d'educació i d'urbanisme
- Polítiques d'externalització de serveis i privatitzacions de serveis públics.
- Polítiques contra l'atur juvenil.
- Polítiques de tractament de les drogodependències i altres addiccions.

Per acabar, va tancar la sessió plenària Maria del Pilar Barceló, vicepresidenta del Fòrum, la qual encoratjà tots els seus membres a mantenir viu i actiu aquest òrgan de comunicació i participació, que posa de manifest la voluntat del Govern d'augmentar la qualitat democràtica, a través de ciutadanes i ciutadans associats i individuals que exigeixen “una política de qualitat, uns polítics de qualitat i polítiques de qualitat”.

3.4

Una vegada finalitzats els debats en línia, que en aquesta avaluació es van enriquir amb reunions presencials dels membres del Fòrum amb funcionaris de

la Direcció General de Consum, a Menorca, Mallorca i Eivissa, el dia 18 de juny de 2010 va tenir lloc la tercera sessió presencial del Fòrum.

Aquesta sessió, en la qual s'avaluaven les polítiques de Consum, va comptar amb la participació d'Elke Löffler, experta en participació ciutadana i qualitat i membre de Governança Internacional, que va fer una presentació sobre la interacció entre els ciutadans i l'Administració, els diferents punts de vista d'uns i altres i alguns exemples de voluntariat a diferents països.

El conseller de Salut i Consum es va adreçar al Fòrum a continuació i va destacar el gran impacte social que té la Conselleria que ell encapçala, tant des del vessant de la salut com del consum. “Cada dia, cadascun de nosaltres exercim com a consumidors en múltiples ocasions i estam fermament compromesos amb la protecció d'aquells sectors de la població que són més vulnerables en la societat de consum i amb la defensa dels drets de tots els ciutadans com a consumidors.”

Va aplaudir la participació de la ciutadania en l'avaluació dels serveis públics, perquè permet conèixer la percepció de la societat sobre la gestió de l'Administració, especialment en un aspecte tan sensible com les polítiques de consum. “Treballam perquè l'Administració sigui competent, generi confiança i estigui basada en la transparència i el bon govern; orientada al servei del ciutadà, que sigui accessible i que utilitzi el seu pressupost amb eficiència i honestedat”. Retre comptes davant els ciutadans en aquest Fòrum “ajudarà a detectar aspectes de millora i augmentarà la nostra transparència”.

El conseller va considerar que aquesta avaluació de les polítiques de Consum “no és un examen que s'aprova o se suspèn, sinó una oportunitat per valorar quines coses fem bé i quines hem de millorar”, perquè només així es pot aconseguir “que les nostres institucions arribin a l'excel·lència que tots desitjam”.

Un cop finalitzada la discussió i l'avaluació de les polítiques de consum en els grups que es van organitzar a aquest efecte, els portaveus dels grups van exposar al Ple les conclusions.

Les tasques que la Direcció General de Consum fa bé van quedar prioritzades de la manera següent (les que fa millor se situen en primer lloc):

- L'arbitratge és una bona eina per resoldre les controvèrsies de consum i apropar l'Administració al consumidor.
- Hi ha la percepció que les campanyes de la Inspecció de Consum són útils.
- La informació que dóna la Direcció General als consumidors (fullets, pàgina web, programes de ràdio) és suficient.

- El temps de resposta en les reclamacions de consum és adequat.
- La formació dels funcionaris que atenen els consumidors és adequada.
- La ciutadania percep que la Direcció General de Consum està en contacte amb el carrer.
- Són necessaris inspectors de consum qualificats per inspeccionar els serveis (banca, asseguradores, immobiliàries).
- La ubicació de les dependències de la Direcció General de Consum, especialment les que atenen els consumidors, és adequada.

En resposta a “allò que no fa la Direcció General de Consum”, el resultat prioritzat del grup 1 ha estat el següent:

- Compromís de consum responsable en l'Administració (criteris socials, ètics i ambientals).
- Foment del consum responsable entre la ciutadania (criteris socials, ètics i ambientals).
- Informe de l'avaluació de qualitat dels productes de consum.
- Trasllat de la política de la Direcció General de Consum a tota l'Administració. Autoregulació, control i avaluació de la publicitat.

En resposta a “allò que no fa la Direcció General de Consum”, el resultat prioritzat del grup 2 ha estat el següent:

- Publicar les sancions imposades (quantia i empresa sancionada) i que aquesta informació aparegui de manera permanent en el web de la Direcció General de Consum.
- Constatar que fa falta més inspecció de serveis i menys de productes.
- Centrar més les campanyes en les empreses que tenen més percentatge de denúncies.
- Augmentar les sancions de consum i ser més durs contra els infractors. Ajudar els consumidors a comprendre els contractes.
- Consolidar i generalitzar la formació en matèria de consum a les escoles.

Pel que fa a l'avaluació del conjunt de les polítiques de la Direcció General Consum, amb una puntuació de l'1 al 10, el resultat conjunt ha estat de 5,65 punts.

La directora general de Consum va assistir a la sessió i, en conèixer els resultats, acceptà les propostes, agrai al Fòrum l'avaluació i va dir que miraria d'incorporar els resultats en la seva gestió.

Així mateix, va dir que és una bona oportunitat per millorar els processos de la Direcció General i la seguretat en el consum, a la vegada que es formen els

ciutadans perquè siguin responsables en el seu consum i que aquest sigui segur, saludable i solidari.

Animà el Fòrum a continuar treballant en aquesta línia de ciutadans crítics per a la millora de les administracions públiques.

Utilitzar el Fòrum per donar idees per a l'austeritat del Govern, sense reduir els salaris dels treballadors o cercar un altre sistema per a les avaluacions diferent de la tècnica de grup nominal van ser algunes de les aportacions dels vocals en el torn obert de paraules.

3.5

El dia 26 de juliol de 2010 va tenir lloc la quarta sessió conjunta del Fòrum, una sessió extraordinària que va comptar amb l'assistència del president de les Illes Balears, Francesc Antich i Oliver, el qual va exposar les idees clau de la seva gestió política, les mesures i els projectes que actualment està desenvolupant l'equip de Govern i va respondre les preguntes de les persones assistents.

Va obrir l'acte el president del Fòrum, Albert Moragues, que féu una breu presentació en la qual explicà què és el Fòrum de la Ciutadania, com a òrgan de participació de la ciutadania i d'avaluació de les polítiques públiques del Govern.

A continuació, va tenir lloc la intervenció del president Antich, el qual ressaltà que, una vegada informat de la importància de la feina del Fòrum pel conseller de Presidència, era un deute seu comparèixer davant aquest òrgan, que és una iniciativa que estreny la col·laboració entre les institucions i la ciutadania. Va afirmar que contribuir a la participació entre els ciutadans i el Govern en les polítiques és una bona eina per avaluar aquestes polítiques i saber si el que es fa és el més adequat per a la ciutadania.

Va expressar que no es tracta de córrer molt i de voler fer moltes actuacions sinó de tenir un projecte global sobre què es el que volem i cap a on anem. Crear una bona planificació i un bon projecte per poder navegar dins les incerteses del món globalitzat.

Afirmà que per donar confiança s'hauran d'emprendre canvis importants; ja no és temps de bons i de dolents. Avui hi ha projectes que han d'estar avalats per idees clares i fetes des de la participació i això necessita la transformació de les polítiques.

S'ha creat una llei del sector públic, un instrument que crea més control dins les empreses públiques, més transparència. La Llei de bon govern i la Llei de publicitat van en aquesta direcció.

El president Antich va dir també:

Hi haurà més confiança de tothom si tothom hi participa. Per això hem apostat per la concertació amb el Pacte per la competitivitat, a fi de concertar polítiques amb sindicats i empresaris.

Necessitem aquesta conjunció d'esforços per donar respostes adequades. Necessitem saber en quin moment ens trobem i tocar de peus a terra [...]

Tenim anys per actuar tenint en compte que hem de prioritzar les polítiques. Algunes no són tan prioritàries i d'altres sí que han de rebre el nostre suport, com l'educació, la sanitat i el benestar social. Hem d'empènyer l'economia productiva i crear ocupació.

Per tal de crear confiança hem creat una comissió de seguiment de la crisi, per respondre als temes de futur i crear un nou model més competitiu, més solidari i una economia més sòlida. Si tenim una via d'aigua a la barca no ho solucionarem traient poals de la barca; serà necessari també tancar la via d'aigua.

No hem de perdre la mirada llarga per canviar de model: fer un pacte per la competitivitat, reforçar més l'educació, cobrir els augments població. Hem fet un pla d'escoles per primera vegada, hem creat l'aula digital per tal que les noves tecnologies arribin a tots els al·lots a la vegada que lluitem contra el fracàs escolar.

Una vegada acabada la seva intervenció, el president Antich va respondre diverses preguntes que li van fer les persones assistents.

3.6.

Avaluació de les polítiques de la Conselleria d'Educació i Cultura contra el fracàs escolar.

Una vegada finalitzats els debats en línia, que en aquesta avaluació es van enriquir amb reunions presencials dels membres del Fòrum amb funcionaris de la Direcció General d'Educació i Cultura, a Mallorca i Eivissa, el dia 26 de novembre de 2010 va tenir lloc la quarta sessió presencial del Fòrum.

Aquesta sessió, en la qual s'avaluaven les polítiques d'Educació, el conseller d'Educació i Cultura es va adreçar al Fòrum i va agrair les aportacions d'aquest col·lectiu obert i interessat en la qüestió educativa.

Va recordar que sovint l'educació és representada per un infant o jove que simbolitza el futur de la societat i de la família i, per tant, tots volem el millor.

La Conselleria d'Educació i Cultura ja ha incorporat diversos programes per evitar el fracàs escolar i pensant en el futur. La modernització educativa és un objectiu de la Conselleria i fer més eficaç aquesta educació n'és l'altre.

Seguidament, va exposar els principals eixos de treball en relació amb el fracàs escolar:

— Va dir que és la legislatura en què s'han creat més infraestructures, 160 milions d'euros que són efectius (licitacions de centres que s'estan construint) i que es distribueixen entre 35 o 36 milions d'euros a Eivissa, entre 30 o 34 milions a Menorca i la resta a Mallorca. Són centres totalment moderns, amb infraestructures adequades per estudiar en un ambient apropiat.

— També va ressaltar la xarxa d'escoles de 0-3 anys, que és un exemple de treball en col·laboració entre el Ministeri, la CAIB, els ajuntaments i els consells, que hi han participat de manera conjunta per fer-ho realitat. Per aconseguir el resultat, cal sumar, apostar per educar en lloc de “guardar” els infants. S'ha fet una inversió de 15.000.000 d'euros, xifra que suposa 7.233 places entre transformació de centres privats que es volen acollir a la xarxa i nous equipaments.

— Així mateix, va destacar l'arribada d'equipaments TIC als centres educatius, amb una dotació de 27.000.000 d'euros per a tecnologies de la informació i la comunicació, 25.000 ordinadors i pissarres digitals, connectivitat i cànons de projecció. Aquesta quantitat inclou actuacions de formació del professorat.

— D'altra banda, va parlar de l'Administració educativa electrònica: els usuaris són els docents, que poden emprar el sistema informàtic per agilitzar tràmits, conèixer els seus expedients laborals i participar en processos de selecció de professorat.

— També va fer referència al fet que, mitjançant un programa pilot, els alumnes de 1r d'ESO de vint-i-dos instituts d'educació secundària tindran ordinadors un any abans, mentre que l'any vinent s'instal·laran ordinadors a tots els instituts de secundària.

— Quant al manteniment dels centres educatius, va assenyalar que en el cas dels col·legis públics hi ha una situació de definició de competències entre la CAIB i els ajuntaments, per agilitar aquestes qüestions.

— Va recordar que a la Conselleria d'Educació i Cultura es fa molta feina per evitar el fracàs escolar. Es fa molta feina i molt bona, però es pot fer d'una altra manera, per exemple, cal pujar la ràtio de professors per alumne. En segon lloc, es treballa per recuperar l'autoritat del professorat, que no és un tema burocràtic sinó de la pràctica educativa que exerceix cada professor i de

les eines de què disposa per treballar amb els adolescents. El que cal és millorar l'ambient de feina, cal reforçar la figura dels mediadors dins el grup classe.

— Va fer referència als nous models d'orientació escolar que suposaran un canvi radical de l'atenció en l'educació secundària, que no serà un equip itinerant sinó estable en el centre.

— També va esmentar l'atenció a nouvinguts: a les Illes Balears la població ha augmentat el 30 % en 10 o 12 anys, situació que no tenen altres comunitats autònomes i, en canvi, els doblers assignats no han pujat en aquesta proporció. També cal tenir en compte que és un tipus d'alumnat d'alta mobilitat dins la comunitat autònoma, i aquest és un element distorsionant quant a resultats. S'ha posat en marxa un programa de reforç a 5è i 6è i a 1r, 2n i 3r d'ESO, i de recuperació durant l'estiu.

— Va recordar que el Ministeri d'Educació potencia la creació d'un conjunt de programes, però és necessari disminuir el fracàs escolar des d'una direcció més homologada, que permeti racionalitzar la tasca des d'una àrea de la Conselleria més estructurada. També hi ha línies de treball amb la Conselleria de Salut i Consum i la Conselleria d'Afers Socials.

— Va insistir que cal millorar la comunicació amb les famílies. Els CEP estan treballant per crear un programa de formació per a pares.

— Finalment, va indicar que la formació professional és un eix central del Ministeri d'Educació: hi ha molts programes de qualificació que permeten que els alumnes que haurien estat al carrer s'estiguin formant per tenir una feina.

Un cop finalitzada la discussió i l'avaluació de les polítiques contra fracàs escolar, els portaveus dels grups exposaren al Ple les conclusions:

1. L'AVALUACIÓ DEL CONJUNT DE LES POLÍTIQUES CONTRA EL FRACÀS ESCOLAR HA ESTAT DE 4,75 PUNTS SOBRE 10.

2. TEMES QUE EL FÒRUM HA AVALUAT. PROPOSTES DE LA CONSELLERIA D'EDUCACIÓ I CULTURA

A. Els recursos humans del centres educatius són adequats (professorat, especialistes, personal d'administració i serveis...).

B. La formació del professorat dels centres educatius és adequada.

C. L'alumnat està satisfet amb els centres educatius.

D. L'oferta educativa orientada a donar una segona oportunitat a l'alumnat amb risc d'abandonament escolar és suficient.

- E. Els continguts curriculars impartits en els centres educatius són adequats.
- F. Les mesures i els recursos adreçats a l'alumnat amb necessitats educatives específiques són adequats.
- G. La comunicació del centre amb les famílies quant al procés d'ensenyament aprenentatge de l'alumnat és adequada.
- H. La millora contínua de les infraestructures educatives dutes a terme és apropiada.

3. PUNTUACIÓ TOTAL: TEMES QUE EL FÒRUM HA AVALUAT POSITIVAMENT D'ACORD AMB LES PROPOSTES DE LA CONSELLERIA D'EDUCACIÓ I CULTURA, LES QUALS HAN QUEDAT PRIORITZADES DE LA MANERA SEGÜENT (LES QUE FA MILLOR SE SITUEN EN PRIMER LLOC)

- 1 B. La formació del professorat dels centres educatius és adequada.
- 2 H. La millora contínua de les infraestructures educatives dutes a terme és apropiada.
- 3 F. Les mesures i els recursos adreçats a l'alumnat amb necessitats educatives específiques són adequats.
- 4 G. La comunicació del centre amb les famílies quant al procés d'ensenyament aprenentatge de l'alumnat és adequada.
- 5 A. Els recursos humans dels centres educatius són adequats (professorat, especialistes, personal d'administració i serveis...).
- 6 D. L'oferta educativa orientada a donar una segona oportunitat a l'alumnat amb risc d'abandonament escolar és suficient.
- 7 C. L'alumnat està satisfet amb els centres educatius.
- 7 E. Els continguts curriculars impartits en els centres educatius són adequats.

4. PUNTUACIÓ TOTAL: TEMES QUE EL FÒRUM HA AVALUAT NEGATIVAMENT D'ACORD AMB LES PROPOSTES DE LA CONSELLERIA D'EDUCACIÓ I CULTURA, LES QUALS HAN QUEDAT PRIORITZADES DE LA MANERA SEGÜENT (LES PITJORS APAREIXEN EN PRIMER LLOC)

- 1 H. La millora contínua de les infraestructures dutes a terme és apropiada.

2 E. Els continguts curriculars impartits en els centres educatius són adequats.

3 A. Els recursos humans dels centres educatius són adequats (professorat, especialistes, personal d'administració i serveis...).

4 B. La formació del professorat dels centres educatius és adequada.

5 C. L'alumnat està satisfet amb els centres educatius.

5 D. L'oferta educativa orientada a donar una segona oportunitat a l'alumnat amb risc d'abandonament escolar és suficient.

5 F. Les mesures i els recursos adreçats a l'alumnat amb necessitats educatives específiques són adequats.

5 G. La comunicació del centre amb les famílies quant al procés d'ensenyament aprenentatge de l'alumnat és adequada.

5. PUNTUACIONS: NOVES ACTUACIONS QUE HAURIA DE DUR A TERME LA CONSELLERIA D'EDUCACIÓ I CULTURA

El resultat prioritzat del grup 1 ha estat el següent:

1 — Atorgar més autonomia als centres educatius

2 — Potenciar accions formatives fora de l'horari lectiu.

3 — Potenciar la implicació de les famílies.

- Obrir els centres educatius en horari no lectiu.
- Millorar el clima de convivència escolar.
- Assegurar més amplitud de coneixements.
- Assegurar la lliure elecció de llengua.
- Polítiques contra el fracàs escolar: avançar-les a l'educació infantil.
- Modificar el Decret d'admissió d'alumnes (compensació de nous ingressants).
- Potenciar les activitats artístiques.
- Augmentar les hores lectives.

El resultat prioritzat del grup 2 ha estat el següent:

1. Habilitar canals de participació efectius entre pares i centres de formació.
2. Obrir els centres educatius en horari no lectiu.

3. Modernitzar la formació del professorat perquè les classes siguin dinàmiques i motivin l'alumnat.
4. Millorar el clima de convivència escolar.
5. Atorgar més autonomia als centres educatius.
6. Posar a l'abast i habilitar les estructures educatives que estan infrautilitzades.
7. Millorar la definició dels perfils dels llocs de treball del personal docent i de la seva formació.
8. Adequar la formació professional a la realitat social, laboral i econòmica.

El pròxim tema per debatre és l'avaluació del funcionament del Fòrum de la Ciutadania.

La sessió ordinària corresponent al primer semestre de l'any 2011 està prevista per al mes d'abril.

3.7

Seguint els suggeriments del Consell Assessor de Fòrum s'ha creat un bloc obert a tots els ciutadans perquè puguin comentar l'activitat del Fòrum (<<http://forumdelaciutadania.wordpress.com>>).

4. Presentacions

En el marc d'una reunió multiinstitucional convocada a principi de 2009 per l'Institut Català d'Avaluació de Polítiques Públiques (Ivàlua), el Govern de les Illes Balears presentà el seu projecte de creació i desenvolupament del Fòrum a Barcelona.

Més recentment, es va presentar aquest projecte davant el grup de directors generals de Qualitat dels Serveis de tot l'Estat i els directius de l'Agència Espanyola d'Avaluació de Polítiques Públiques i Qualitat dels Serveis (AEVAL), en el marc de la Xarxa Estatal Interadministrativa d'Avaluació i Qualitat, que es va reunir a Madrid.

En ambdues ocasions es va comprovar la inexistència d'una experiència similar, quant a institucionalització i estabilitat, en el territori espanyol.

D'altra banda, s'ha presentat l'experiència en el marc de jornades tècniques, com ara les Jornades de Qualitat de Màlaga, que tingueren lloc l'abril de 2010.

5. Iniciatives en marxa

Entre altres iniciatives que actualment es duen a terme gràcies a les aportacions del Fòrum de la Ciutadania, s'ha de destacar la redacció de l'esborrany de la

Llei de la bona administració i el bon govern, i també la realització de diverses jornades de sensibilització sobre transparència i ètica en els darrers mesos: “Funció i paper dels codis ètics i els codis de bon govern en una política d’integritat”, “Bona administració i transparència en la contractació: el cas de les campanyes publicitàries” i “L’ITA, l’índex de transparència als ajuntaments”.

A més, durant el mes d’abril s’organitzà un curs sobre avaluació de polítiques públiques destinat als membres del Fòrum, que en dates pròximes es reeditarà mitjançant un format en línia.

6. Informació i documentació

La informació i la documentació sobre el Fòrum de la Ciutadania està a l’abast de tothom al seu:

web.<http://www.caib.es/sacmicrofront/contenido.do?mkey=M09031010241818612643&lang=CA&cont=9642>