

Gobernantza eta Berrikuntza Publikoko 2020 Plan Estrategikoaren kontraste saioa. Plenaria.

Contraste para la evaluación participativa del Plan Estratégico de
Gobernanza e Innovación Pública 2020. Plenario.

Eusko Jaurlaritza, DACIMA



PLENARIOA (2017/12/14)

AKTA

KOKAPENA

- **Proiektua:** Gobernantza eta Berrikuntza Publikoko 2020 plan estrategikoaren ebaluazio prozesuaren oinarriak ezartzeko kontraste prozesu parte-hartzailea. Plenarioa.

- **Saioaren planteamendua:**

Saioak hiru zati nagusi izan ditu. Lehenik, PEGIP 2020aren lerro nagusien aurkezpena eta planaren ebaluazio parte-hartzaileko ideia bilketa egin da.

Bigarren atalean, José Moisés Carreterok hitzaldia eman du ondoko izenburuarekin: *“El Futuro del Gobierno, o el Gobierno del Futuro”*.

Amaitzeko, hitzaldiren ondoren, sormen ariketa bat egin da bertaratutakoekin, ondorengo erronkari irtenbideak emateko asmoarekin: *“Zer egin dezakegu herritarrek hobeto ezagutu ditzaten Administrazioaren erronkak Gobernantza eta Berrikuntza Publikoaren alorretan?”*.

SAIOAREN GARAPENA

1. PEGIP 2020 plan estrategikoaren aurkezpena

Javier Bikandik, Herritarrak Hartzeko eta Administrazioa Berritzeko eta Hobetzeko zuzendariak, Gobernantza eta Berrikuntza Publikoko 2020 Plan Estrategikoaren lerro nagusien aurkezpena egin du (erantsita).



Ondoren, ondoko bi galderak landu dira taldeetako bakoitzean:

- Plan honen zein atalen (proiektu, ekimen...) ebaluazioan hartu beharko luke parte gizarte zibilak?
- Nola gauzatuko zenukete aipatutako aspektuen ebaluazioa?

Hauek izan dira taldeetako bakoitzean jaso diren ekarpenak.

1. TALDEA (GAZTELANIAZ)

Plan honen zein atalen (proiektu, ekimen ...) ebaluazioan hartu beharko luke parte gizarte zibilak?

¿Para la evaluación de este plan, en qué apartado (proyecto, iniciativa...) sería conveniente contar con la participación de la sociedad civil?

¿Cuándo?

- ¿Antes de emitir el plan? Contar con colaboración ciudadana desde el diseño de proyectos, comunicar el borrador, testar/validar si los objetivos y las prioridades son las que se han propuesto...
- Durante su ejecución
- Al final

Es imposible valorar el plan si antes no se ha realizado una correcta comunicación y difusión del mismo. Es necesario asociar la evaluación a la información. Hay que valorar diferentes niveles:

- Valoración de nivel técnico
- Valoración de percepción por parte de la ciudadanía

Es necesario diferenciar y definir de qué estamos hablando cuando nos referimos a ciudadanía, sociedad civil... hay que identificar y definir a todos los agentes que podrían intervenir en el plan:

Ciudadanía: individuos sin organizar, individualizada.

Sociedad civil: sociedad organizada

Administraciones de diferentes niveles (local, territorial, general).

Por otro lado, los ejes del plan son muy diferentes, y, por lo tanto, requieren diferentes formas de evaluación.

En los ejes más relacionados con la ciudadanía es donde habría que abrir espacios para la participación de diferentes agentes. Mientras que otros ejes requieren una evaluación más técnica.

Cada eje tienes sus mecanismos de evaluación (pero hacen referencia a la ejecución del mismo). Si consultamos a diferentes agentes para la evaluación, debemos de centrarnos en el impacto que han tenido estas políticas en su entorno (percepciones y datos reales. En definitiva, medir el retorno social). Por ejemplo: ¿cuánto valor se añade a lo público?, ¿cómo se mide?, ¿qué indicadores se han utilizado o creado? Tener en cuenta el aspecto cualitativo en las valoraciones, no sólo el cuantitativo.

A la hora de analizar el impacto hay que tener muy en cuenta el largo plazo, ya que la mayoría de las intervenciones del plan impactarán a largo plazo.

En el plan se ha echado de menos un mayor peso de la gobernanza interinstitucional. Hay que ver cómo se engranan los diferentes niveles administrativos. El impacto no es el mismo en los diferentes ejes

Antes de preguntar, tener en cuenta: ¿para qué preguntamos?, ¿Qué haremos con ello? Y si la evaluación servirá para poder cambiar determinadas cosas, sino no tendrá ningún sentido.

Nola gauzatuko zenuke aipatutako aspektuen ebaluazioa?

¿Cómo realizarías la evaluación de los aspectos citados?

Una escucha más organizada.

Se trata de ver cómo enriquecería a los estamentos, y qué se le debe de pedir a cada uno de ellos (ciudadanía, sociedad civil, administración).

Los medios a utilizar son diferentes. A nivel ciudadano deberíamos preguntar por la experiencia concreta del servicio, individualizada.

Modos de evaluar: IREKIA no llega a todas las personas. El lenguaje excesivamente técnico ahuyenta a ciertos sectores. Se pueden realizar grupos de enfoque con colectivos específicos y encuestas de percepción para el tema cualitativo.

2. TALDEA (EUSKARAZ)**Plan honen zein atalen (proiektu, ekimen ...) ebaluazioan hartu beharko luke parte gizarte zibilak?**

Gizarte edo herritar gisa informazioz ez edukizetik, informazio gehiegi edukitzera pasa gara. Ezin digeritu. Horregatik, plan honen zabalkundeari behin eta berriro eskatu zaiona zera izan da: sinpletasuna, ongi aukeratu zer zabaldu behar den. Zabalkundean, kontuan izan behar dira medio digitalak, baina herritarren zati handi bat ez dago oraindik digital aroan eta kontuan hartu horiek ere.

Ebaluazioari buruz saio honetan galdetzea ongi dago, baina jendeak badaki proiektu hau dagoenik ere? Herritarren parte hartzea ebaluazioan bai, baina diseinutik bertatik hasi behar zuen herritarren parte hartzeak. Zeharkakoa izan behar du plan osoan zehar, ez ebaluazioan bakarrik.

Segur aski ebaluazio modua ezberdina izan behar da atal bakoitzarena, baina herritarrek zer ebaluatu behar duela galdetuta, printzipioz, atal guztietan parte hartu dezake. Sinpletasunaren izenean, ordea, aipatu da agian herritarrek ebaluatu beharrekoa lehenetsuzko atal bati begirakoa izatea eta ez atal guztietan.

Planak ekarri behar du aldaketa kultural bat: 1) herritarrek parte hartu dezaten eta 2) administrazioko langileek herritarren arreta zerbitzua hobetzeko.

- Erretiratuak geroz eta formazio altuagoarekin datoz, eta erretiroa hartu ondoren, potentzial hori ez da aprobetxatzen.

PEGIParen gobernantzaren atalean txertatu behar da herritarrekin harremana nolakoa izatea nahi den eta hori ebaluatu beharko da. Bestetik, berrikuntza publikoari buruzko atalaren azken hartzaileak herritarrak dira eta hor ebaluazioa sartu beharko litzateke.

Nola gauzatuko zenuke aipatutako aspektuen ebaluazioa?

Herritarrekin ebaluazioa egiten hasi aurretik, plana ezagutarazi behar da derrigor. Diru pila bat eskatzen du plan honen hedapen on bat egiteak. Komunikazioan eta administrazioko langileak (herritarrekin harremana daukatenak) hezten inbertitu behar da.

Herritarrekin zuzeneko harremana duten "leihatila"-ko langileekin berariaz landu behar da, eurak dira herritarrekin daudenak egunerokotasunean. Eta langile hauei zabalkunde berezia egitea komeni da. Aurrerabide ez da ezagutzen langile mota honen artean, adibidez, eta hutsune handia da hori. Administrazioko langileek ardua handia daukate mota honetako plan edo politiketan eta horiek zaindu eta heztea gakoa da.

Erabaki ahalmena herritarrari noiz emango zaio? Parte hartzearen balioa ikusi behar du herritarrak, bestela ez du parte hartuko, ezta ebaluazioan ere. Benetako prozesuak egin behar dira herritarrekin, hartzen diren konpromisoak bukaerara arte betez eta prozesuaren hasieran argi lagata noraino iritsiko den herritarren erabaki ahalmena. Bestela "dena eginda nahi duen" gizartearen oraingo dinamika ez dugu hautsiko.

3. TALDEA (GAZTELANIAZ)**Plan honen zein atalen (proiektu, ekimen, ...) ebaluazioan hartu beharko luke parte gizarte zibilak?**

¿Para la evaluación de este plan, en qué apartado (proyecto, iniciativa,...) sería conveniente contar con la participación de la sociedad civil?

Si la sociedad civil es la clave, debería participar en todos los aspectos del plan.

Para ello es importante definir para qué se participa. No se puede quedar en un ejercicio de estética.

La participación debería de nacer desde la propia ciudadanía y la impresión es que es la administración quien está pidiendo a la ciudadanía que participe.

Es difícil pedir a la ciudadanía y a la sociedad civil que participe en la evaluación si no ha participado antes en la elaboración del plan.

El plan tiene diferentes ejes, y sería conveniente que la evaluación se haga por perfiles. Para ello, convendría identificar los perfiles existen entre la ciudadanía y la sociedad civil, y decidir cada perfil qué eje debería evaluar. También habría que buscar los canales adecuados a la hora de participar para cada perfil.

Hay que tener en cuenta que la participación tiene que ser eficaz y para ello, es necesario un cambio de cultura, que debería empezar por la propia administración (todas las administraciones).

Nola gauzatuko zenuke aipatutako aspektuen ebaluazioa?

¿Cómo realizarías la evaluación de los aspectos citados?

En todo este tema de la participación, también a la hora de evaluar, hay que hacer un trabajo previo didáctico. Es necesario que la sociedad civil y la ciudadanía sepan, entiendan y compartan la necesidad de participar.

Se deben hacer dos tipos de evaluaciones: por un lado, una evaluación de resultados; y, por otro lado, una evaluación de percepciones.

Es clave la colaboración interinstitucional, e incluso entre departamentos de la misma administración.

4. TALDEA (EUSKARAZ)

Plan honen zein atalen (proiektu, ekimen ...) ebaluazioan hartu beharko luke parte gizarte zibilak?

Lehenik eta behin gizarte zibilaren barruan zein sartzen den ikustea kostatzen da. Adituak sartzen dira, elkarteak sartzen dira edo herritarrak ere bai. Argitu egin beharko litzateke. Nor da herritarren ordezkari duena? Zer da gizarte zibila? Saioaren hasieran zalantza moduan planteatu da Elkarteak izan daitezke edota adituak ere bai. Geruza ezberdinak daude...

Ebaluazioak trinkoa eta jarraitua izan behar du, hasieratik txertatuta egon behar du, prozesuaren hasieratik. Gardentasuna eta parte hartzea ezinbestekoak dira eta etengabe entzuten ikasi behar dugu:

- Plangintza Estrategikoetan herritarren parte hartzea oso gutxitan irekitzen da. Noiz jo behar dugu? Prozesu osoan, plangintzan, exekuzioan eta ebaluazioan. Oreak bat egon behar du diseinuan egon bazara ebaluazioan ere egon beharko du
- Parte hartze prozesu asko eroso sentitzen gaiten edo arazorik ematen ez duten gaiten egiten ditugu. Deseroso sentiarazten gaituzten prozesuetan ordea beste modu batean egoten gara edo neurri batean beldurra ere badugula esan daiteke. Deseroso sentiarazten gaituzten prozesuetan espektatibak sartzen dira eta kasu horietan oreka mantentzea zailagoa da.
- Herritarren kasuan, arretoa zerbitzuetan, "Zuzenean", esate baterako, edota herritarren ongizatean eragiten duten proiektuen ebaluazioetan eragin handia izan dezake parte hartzeak.

PEGIPen aipatzen diren proiektu asko aurreko beste Plangintza batzuetatik datozenak dira, batzuk 4 urteko epea edo legealdia bera gainditu egiten dute. Proiektuen bizitza zein den ez dugu aztertu eta hori egin beharko litzateke. Legealditik haragoko inpaktua

Ezagutzaren kudeaketa egin behar da. Parte hartze prozesuak abiatzea, oraindik hastapenetan gaudela esan genezake, batzuk ondo atera dira eta beste batzuk hobetzeko asko dituzte. PDCA zikloa egin behar dute prozesu hauek eta hobetzekoak identifikatu beste prozesu batzuetara. Bai administrazioek bai herritarrek asko dute ikasteko, ikaste prozesu batean murgilduta gaude. Ekimen hauetan parte hartuz ikasten da eta hurbiltasuna sortzen da (Eusko Jaurlaritzaren erakunde moduan urrutiago sentitzen dugu, Udala adibidez gertuago dago).

Parte hartzeko 2 modu ikusten dira 1) arrantza egitea, sarea bota eta herritarrak gerturatzea eta 2) urpekari lanak egitea, entzutea eskatzen du, gizartean zer mugitzen den entzun eta horren arabera jokatu.

Parte hartzeak pedagogia lana eskatzen du eta erraztasunak eman behar dira. Aurrez aurreko saioetara joateko zailtasunak izan ditzakete herritar batzuk, egutegi malguak eskaini behar dira, web bidezko parte hartzea. Askotan parte hartzen da, behar zehatz batek benetan ukitzen zaituenean: Osasun saileko adibidea jarri da. Herritarrak egunerokoan zerbitzu honen erabiltzaile ditugu eta benetan hobetu nahi badugu kontuan hartu behar dugu beraiek esaten dutena eta bertan lanean ari diren langileak ere prestatuta egon behar dira hobekuntzak jasotzeko.

Kultura aldaketa bat egitea ezinbestekoa da, baina antolaketaren aldaketa ere behar beharrezkoa da. Berritzeko baimenari buruz hitz egin da, administrazioak konbentzimendua izan behar du, berritzeko baimena badaukala, gauza berriak egiteko modua baduela. Administrazioaz ari garenean bertan lanean ari direnez ere ari gara.

Nola gauzatuko zenuke aipatutako aspektuen ebaluazioa?

- Sinpletasunetik eta gertutasunetik heldu behar zaio
- Egituratu egin behar da parte hartzea. Batzordeak eratu. Batzordeak eratzea administrazioen kontua ikusten da gehien bat, horiek PEGIPen aurreikusita daude.
- Parte hartzearen liburu zurian jasotzen direnak kontuan hartu
- Herritarrak hezi egin behar ditugu parte hartzen ikasteko, administrazioak ikasi behar duen bezalaxe.
- Komunikazioak garrantzi handia du, nola gerturatu behar dugu administrazioa. Herritarren erabiltzen duten zerbitzuekiko pertzepzioa badute baina beste hainbat gai oso urruti dituzte. Administrazioa gerturatzeko komunikazio kanalak martxan jarri behar ditugu, erraz iristeko moduan. Adibide moduan euskadi.eus web gunea jarri da. Zerbait egin behar dugu web gunea ezagutarazteko, hurbiltzeko herritarrengana.
- Adierazle batzuk finkatu behar dira jarraipena egiteko baina argiak eta erraz ulertuko direnak.
- Oinarriko araudi bat finkatzea
- PEGIPen aurreikusi egin behar da, herritarrek zer nolako parte hartzea izatea nahi dugun.
- Pedagogia lan garrantzitsua egin behar da.

2. José Moisés Martín Carretero ekonomilariaren hitzaldia: “*El Futuro del Gobierno, o el Gobierno del Futuro*”.



Atsedenaldiaren ondoren, gonbidatutako hizlariaren txanda izan zen. “*El Futuro del Gobierno, o el Gobierno del Futuro*” izenburuarekin, gaur egungo, eta etorkizuneko, administrazioak dauzkan erronka nagusien errepasso xehea egin zuen. Ondoko estekan kontsultatu dezakezue José Moisés Martín Carreteroren [hitzaldia](#).

3. SORMEN ARIKETA: “Zer egin dezakegu herritarrek hobeto ezagutu ditzaten administrazioaren erronka berriak Gobernantza eta Berrikuntza Publikoaren alorretan?”

Saioaren azken atala baliatu nahi izan da Administrazioarentzat erronka garrantzitsua den gai bati buruzko ideiak biltzeko. Administrazioak modernizazioaren eta gobernantzaren alorretan eskuartean dauzkan asmo horiei buruzko komunikazio arrakastatsua eraikitzeko gakoak identifikatzea, alegia. Horretarako, analogietan oinarritutako ariketa bana egin da taldeetako bakoitzean. Kasu honetan, hiru taldetan egin da lana (bi euskaraz eta bat gaztelaniaz).

Ariketa honela egin dugu: aukeratu proiektu edo kanpainaren bat herritarrengana ongi iritsi dena eta horren arrakastarako gakoak atera.

1. TALDEA (EUSKARAZ)

Zer egin dezakegu herritarrek hobeto ezagutu ditzaten administrazioaren erronka berriak gobernantza eta berrikuntza publikoaren alorretan?

Ikastolen mugimendua

Arrakastarako gakoak:

- Gaiarekiko identifikazioa
- Gurasoen parte hartzea hasiera-hasieratik. Zerbitzuaren jasotzaileak parte hartzaile hasiera-hasieratik.

Partaidetza prozesuak oro har

Zintzoki planteatu behar da, jakinda kritikak entzungo dituzula eta alderdi edo atal batzuk birformulatu egin beharko dituzula. Gakoa: administrazioaren partetik esan eta egiten dena koherentzian. Sinesgarritasuna lortu behar da.

BFA – “saregileak” egitasmoa.

Gakoak:

- Gazteekin daude lanean zuzenean, eurei galdetzea joaten diren bi langile daude, gazteek diotena lehen eskutik jaso eta aukerak identifikatzeko. Mentore talde bat dago gazte horiekin dauden bi langileen gaintik enpresa pribatu eta admin.
- Gazteengana entzutera joaten dira, ez programa edo proiektua aurkeztera.
- Programa irekia diseinatu dute, gazteei entzundakoaren arabera gauzak gehitu ahal izateko.

2017ko martxoaren 8ko kanpaina

“Berdintasuna gure baitan hasten da” kanpaina.

Gakoak:

- Sinpletasuna
- Gauza konkretuez hitz egin, eguneroko ekintza zehatzekin lotu. Adib.: “emakumearen abizena jarri diezaiokezu haurrari”.

Emakundeko Berdintasun Plana (ebaluazio kualitatiboa herritarrekin egin zuten)

Gakoak:

- 1) Herritarrei galdetu →
- 2) “deboluzioa” edo jasotako guztia bueltan bidali herritarrei →
- 3) Administrazioak zein konpromiso hartu duen herritarrei entzun ondoren.

BFA – Lectura Fácil

Arrakasta lortzeko, administrazioak ez du kontatu edo informatu behar, entzun egin behar du.

Ingurumeneko Legeak eta Arauen hedapena

Testuingurua eman behar zaie politikei, helburuak argi adieraziz.

Hezkuntza Saila

Tramiteak deszentralizatzeke lanak egin dira azkenaldian eta arrakasta izan du. Gakoa: bertatik bertara dena herritarrei. Tramitazioaren faseak erakutsi dizkiote herritarriari. Lehenik lana funtzionarioekin heziketa eta formazio lana egin da eta ondoren jo da herritarrengana.

2. TALDEA (GAZTELANIAZ)

Zer egin dezakegu herritarrek hobeto ezagutu ditzaten administrazioaren erronka berriak gobernantza eta berrikuntza publikoaren alorretan?

- Al principio se han enumerado unas cuantas campañas que estaban dirigidas a movilizar o interpelar a la población: Campañas de tráfico.
- Póntelo pónselo.
- Cerremos Unicef
- No es no

Todas estas campañas se dirigen de forma clara a cada persona, y por ello tienen un impacto y son efectivas (unas más otras menos). Pero en nuestro caso, el objetivo final es informar, no se trata tanto de movilizar.

Se comenta alguna que otra campaña más, que igual puede ser más útil para nuestro fin:

Campaña de lectura fácil de documentos oficiales. Es una campaña mediante la que se hace una traducción de términos de la administración, ha sido muy útil y se ha utilizado por ejemplo en Sant Boi Llobregat.

También se ha hablado de la campaña para comprar y utilizar vehículos de energías alternativas. En esa campaña se resaltan las ventajas del uso de este tipo de vehículos. Y en el tema de la nueva gobernanza también habrá que resaltar las ventajas.

A continuación, se hacen unas cuantas apreciaciones sobre el tema:

- Efecto contagio.
- Trabajo de educación: simplificar, pensar en los instrumentos para simplificar el lenguaje.
- Resaltar que el objetivo final es el bien común.
- Posibilidad de utilizar ilustraciones: imágenes que inciten a pinchar=conocer.
- Y recordar que simplificar no significa simpleza.



3. TALDEA (EUSKARAZ)**Zer egin dezakegu herritarrek hobeto ezagutu ditzaten administrazioaren erronka berriak gobernantza eta berrikuntza publikoaren alorretan?**

Kanpaina ezberdinak botatzen hasi aurretik, galdera bera beharbada beste modu batera planteatu beharra komentatu da. Zer egin dezakegu administrazioak hobeto ezagutu ditzan herritarrek zer nolako beharrak dituzten, momentu honetan ez ditugu ezagutzen. Hor erronka handia dugu.

Zertarako interesatzen zaigu hori? Lagundu diezaguten denona den administrazioa eraikitzen. Interes taldeen laguntza prozesuaren hasieratik lortu behar da. Erronka horiek modu partekatuan landu behar dira. Hitzaldiarekin lotura eginez, aipatu diren gauza asko gugandik oso gertu daude edo horrela direla pentsatzen dugu baina oro har administrazioa herritarrengandik oso urruti dago.

Hezkuntzak ere honetan badauka bere zeregina, gizarte egituratzeari buruzko ikasketarik ez digute eman eskolan eta horren beharra ikusten da. Hazi hori erein egin behar da.

Ondoren kanpaina ezberdinak bota dira:

- Osakidetzarekin harremana euskaraz izateko kanpaina
- Osakidetzaren gripearen txertoa hartzeko kanpaina
- Trafikoaren kanpaina
- Ona txartelaren erabilera bultzatzeko kanpaina
- Atletiko Madrilen kanpaina
- Unicefen kanpaina

Kanpaina hauen arrakastarako gakoak zeintzuk dira?

- Komunikazio aldetik kanpaina indartsua egitea. Horretan inbertitu egin behar da.
- Beldurraren kanpaina ere erabili izan da beste batzuetan eta horrek beste leku batean kokatzen zaitu.
- Behar bati lotua egotea baldin badago errazagoa izango da.
- Joko arauak oro argiak izan behar dute eta hasieratik ezagutu behar ditugu.
- Aldaketaren gakoa pertsonengan dago eta hori sinestea garrantzitsua da.
- Zintzoak izatea, zer egin dezakegu eta zer ez.
- Beharrak eta sentimenduak behar dira herritarrak mugiarazteko. EHUko Parte hartzeko masterrean honetaz ikertzen ari dira.
- Herritarrak ahaldundu egin behar ditugu.
- Herritarren hitza entzuteari beldurra galdu behar diogu.
- Gure ekintzen eragina ikusi egin beharko litzateke. Zerbait proposatzen bada hori gauzatzea eta egiten ez baldin bada, zergatik ez den egin esatea.
- Herritarren ekarpen bat egin dutela sentitu behar dute
- Auzolana eta elkarlana
- Baimen soziala egiten ari garen hau egiteko.

SAIOAREN BALORAZIOA

Ondokoa izan da bertaratutakoek saioari buruz egin duten balorazioa ondoko aspektuetan; saioan erabilitako metodologia, edukiak eta dinamiken bidez lortutako emaitza. Zenbat eta erdirago kokatu puntua, orduan eta balorazio hobegoa egiten dute bertaratutakoek:

