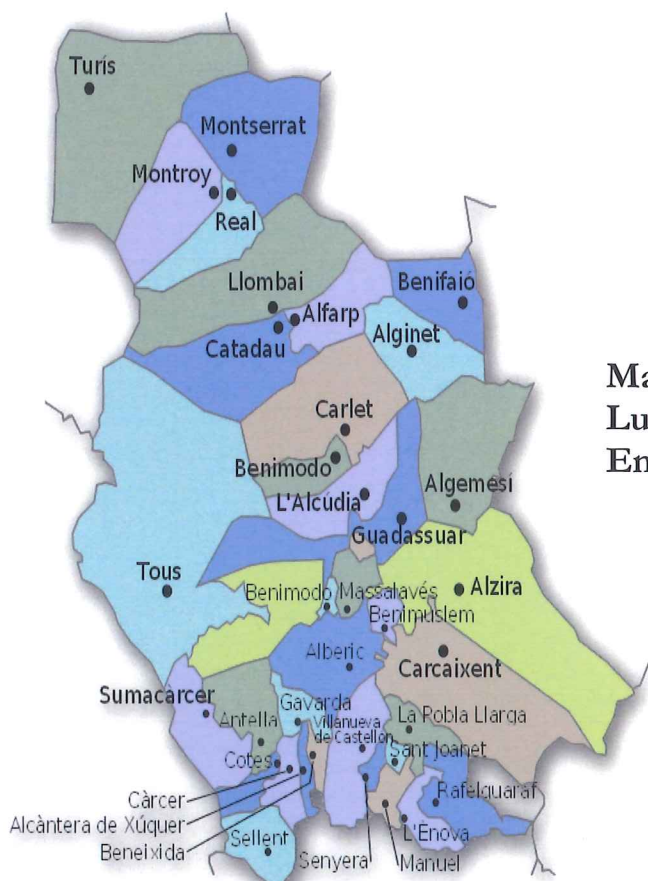


INTRODUCCIÓ ALS INDICADORS SOCIALS



Manual de formació per a la Ribera Alta.



**Marc Aparisi Martí
Lucía Martínez Martínez
Encarna Canet Benavent**



GENERALITAT
VALENCIANA

VICEPRESIDÈNCIA I CONSELLERIA
D'IGUALTAT I POLÍTQUES INCLUSIVES

GESinn

Grup d'Estudis Socials Intervenció i Innovació



VNIVERSITAT
D' VALÈNCIA

tidl

I N S T I T U T
I N T E R U N I V E R S I T A R I D E
D E S E N V O L U P A M E N T L O C A L

Introducció als indicadors socials.
Manual de formació per a la Ribera Alta.

INTRODUCCIÓ ALS INDICADORS SOCIALS

Manual de formació per a la Ribera Alta.

LABORATORI SOCIAL DE LA RIBERA ALTA

Projecte d'Investigació *Estudi Bàsic del sistema d'Informació Multiterritorial de la Comunitat Valenciana. Fase I*

Marc Aparisi Marti
Lucía Martínez Martínez
Encarna Canet Benavent

INTRODUCCIÓ ALS INDICADORS SOCIALS

Manual de formació per a la Ribera Alta.

LABORATORI SOCIAL DE LA RIBERA ALTA

Publicació per a la formació en investigació per als professionals dels Serveis Socials

Projecte d'Investigació *Estudi Bàsic del sistema d' Informació Multiterritorial de la Comunitat Valenciana. Fase I*

Investigació finançada per la Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives



Realitzada pel grup d' Investigació GESinn que perteneix a l'Institut Interuniversitari de Desenvolupament Local de la Universitat de València.

GESinn
Grup d'Estudis Socials Intervenció i Innovació

UNIVERSITAT **idl**
DE VALÈNCIA INSTITUT
INTERUNIVERSITARI DE
DESENVOLUPAMENT LOCAL

INTRODUCCIÓ ALS INDICADORS SOCIALS
Manual de formació per a la Ribera Alta.

LABORATORI SOCIAL DE LA RIBERA ALTA

Projecte d'Investigació Estudi Bàsic del sistema d'Informació Multiterritorial de la Comunitat Valenciana. Fase I

Autors:

Marc Aparisi Martí

Lucía Martínez Martínez (Universitat de València)

Encarna Canet Benavent (Universitat de València)

Introducció als Indicadors Socials

Primera edició: Novembre, 2017

© Marc Aparisi Martí, Lucía Martínez-Martínez i Encarna Canet

Maquetació: Lucía Martínez-Martínez

Impressió: Impremta Llorens, València.

ISBN: 978-84-697-7319-2

INTRODUCCIÓ ALS INDICADORS SOCIALS

Manual de formació per a la Ribera Alta.

ÍNDIX

Pròleg.	Pag. 7
Introducció	Pag. 9
Capítol I. Els indicadors socials.	Pag. 13
Capítol II. Metodologia: Investigació Acció Participativa (IAP)	Pag. 29
Capítol III. El sistema d'indicadors de serveis socials valencià, aspectes generals.	Pag. 33
Capítol IV. Resum i conclusions.	Pag. 39
Bibliografia	Pag. 41

PRÒLEG

Donada la situació de desmantellament absolut que viu el sistema valencià de serveis socials en l'actualitat, des de la Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives de la Generalitat Valenciana, s'han posat en marxa una sèrie de treballs d'investigació per tal de redefinir el model de benestar social del País Valencià. Aquesta proposta pretén agrupar a un ampli ventall d'organismes, institucions i professionals per tal de configurar, mitjançant projectes d'investigació diferenciats, un nou sistema amb la major participació possible.

Un dels projectes proposats per la Conselleria és el de dotar d'un sistema d'informació continua de l'estat del servei, és a dir, configurar un sistema d'indicadors de gestió i avaluació per tal d'aconseguir una utilització dels recursos de manera més eficaç i eficient i afavorir, per tant, a una millor planificació dels mateixos. És per això que s'ha plantejat una treball de recerca multinivell per tal d'integrar dades procedents de totes les administracions: europea, estatal (nivell 1), autonòmica (nivell 2) i municipal (nivell 3, del que s'encarrega el nostre institut).

Amb tot i això, com hem dit anteriorment, l'Institut de Desenvolupament Local de la Universitat de València (IIDL), és l'encarregat de realitzar un estudi de les necessitats socials, avaluació de l'impacte dels diferents programes i serveis, anàlisi de la línia base dels equips municipals i de costos i indicadors socials d'àmbit municipal, basats en una realitat comarcal concreta: La Ribera Alta. L'objectiu principal d'aquest "laboratori social" és el de dotar de les ferramentes necessàries per a l'establiment d'un model d'atenció social coherent, sòlid i efectiu, així com la creació d'un sistema d'indicadors que ens permeta planificar, gestionar i avaluar l'estat del sistema de benestar.

Arribats a aquest punt, i a grans trets, hem dissenyat una metodologia a seguir durant tot el procés d'investigació basada en el paradigma de la Investigació Acció

Participativa (IAP). En aquesta metodologia, “els subjectes que van a col·laborar en la investigació són els que ajuden a indicar al personal investigador quina és la millor forma de desenvolupar la investigació en aquest territori, atenent a les singularitats que puguen existir en l’entorn” (Martínez & Canet, 2017). Per tant, considerem que el paper dels i les professionals i tècnics és d’una gran importància a l’hora d’aportar els seus punts de vista durant tot el procés d’elaboració dels indicadors. Tant en els grups de treball per a elaborar el primer esborrany d’indicadors com en el posterior anàlisis dels resultats obtinguts.

INTRODUCCIÓ ALS INDICADORS SOCIALS

Manual de formació per a la Ribera Alta.

INTRODUCCIÓ.

Al llarg de la història, ha hagut una tendència prou extensa a associar el progrés d’una societat amb la prosperitat econòmica de la mateixa. És més, existeix una tancada diferenciació entre els Estats que són pròspers (els països desenvolupats) i aquells que, per diferents motius històrics i econòmics, s’han quedat amb la descripció supèrflua de “països en vies de desenvolupament” o, directament, “països subdesenvolupats”. Aquesta diferenciació, es fonamenta bàsicament al voltant de dues magnituds: l’Index de Desenvolupament Humà (IDH) i el Producte Interior Brut (PIB). En definitiva, es tendeix a definir la prosperitat d’un país en base a dues xifres (indicadors) i es reforça la vella idea on desenvolupament econòmic significava intrínsecament benestar social (Garcia Martínez, 2000).

Per contra, entenem que aquests indicadors són insuficients per a mesurar realitats fora del progrés econòmic. Les diverses crisis generades durant les últimes tres dècades han fet que s’accentuen i es facen més visibles les desigualtats i els processos de fractura i segregació social, acompanyats amb un procés de secessió de les elits i d’expulsió cap avall (i també cap a fora) de les capes més vulnerables de la societat. A més a més, s’ha produït el conegut sociològicament com “efecte Mateu”¹ (Merton, 1968), ha hagut un augment desmesurat de la bretxa salarial i les polítiques públiques

¹ Denominació sociològica d’un fenomen d’acumulació de bens, riquesa o fama, simplificat per la frase pronunciada per Sant Mateu 13:12: «qualsevol que té, se li donarà, i tindrà més; però al que no té, allò que té se li llevarà». Utilitzada per primera vegada per Robert K. Merton en un article publicat en la revista Science.

han perdut una de les seues funcions principals com és la capacitat distributiva (Romero, 2015). És per això que existeix una preocupació per part de les institucions per acabar amb l'exclusió provocada pels fenòmens anteriorment mencionats.

Concretament, els sistema de serveis socials, i amb molta major càrrega les administracions locals, han hagut de fer front a aquesta situació. No per ser les encarregades d'acabar amb l'exclusió, sinó per ser l'administració més propera, la més accessible per als ciutadans i ciutadanes. En definitiva, els serveis socials d'atenció primària s'han vist amb l'obligació de fer efectiu un dels quatre pilars fonamentals de l'Estat de Benestar espanyol sense capacitat d'acció, amb unes competències difuses i amb una mancança d'informació que feia impossible trobar l'arrel del problema. El sistema de serveis socials, i amb molta més càrrega els i les tècnics que formen part dels equips d'atenció primària, han hagut d'afrontar la problemàtica sense els recursos idonis i amb una línia d'intervenció que es recolza en l'*assistencialisme*, és a dir, atendre allò que consideraven que era urgent, deixant de costat allò important: l'atenció integral dels ciutadans i ciutadanes.

És en aquest punt en el que ens trobem. Mentre la societat assoleix màxims nivells de desigualtat el sistema de serveis socials no ha sabut respondre per tres motius principals: "existeix una estratègia de l'Estat per a distanciar el sistema de les estàncies de proximitat i de l'autonomia municipal per a la seua organització" (Uceda, 2015, p.207); en segon lloc, hi ha una mancança de planificació (degut a la falta d'informació) que ajude a prendre decisions en base a dades objectives i, en tercer lloc, la excessiva sectorització del servei deixa de costat l'atenció integral, entesa com a element primordial que deu ser atès per qualsevol política social. (Dieterlen, 2002)

En aquest context, sorgeix la necessitat d'elaborar un instrument per a l'obtenció d'informació comparada per tal de fer una primera avaluació dels serveis socials municipals. Un sistema d'indicadors que siga capaç de mesurar els projectes

desenvolupats a través dels seus departaments i ens municipals, que facilite la presa de decisions polítiques i que tinga capacitat de generar dades útils i objectives per a una correcta distribució dels recursos. Així doncs, es busca posar fi a les dificultats anteriorment mencionades i anticipar-se a situacions de vulnerabilitat. En definitiva, quedar sotmesos a criteris d'eficiència i eficàcia. (Taylor, 2012)

Malgrat tot, hem de ser conscients de dos factors principals a l'hora d'elaborar un sistema d'indicadors útil. En primer lloc, el mesurament d'aquest sistema de benestar no pot basar-se exclusivament en la renda per càpita. No podem deixar de costat altres objectes d'anàlisi que es consideren de vital importància com poden ser l'analfabetisme, la dificultat d'accés a la formació, altres tipus de discriminacions com les de gènere o les ètnia, etc. I d'altra banda, hem d'entendre que el fenomen de l'exclusió és un fenomen de caire multidimensional. Així doncs, podem apreciar la dificultat a la qual ens exposem al parlar de ferramentes que ens permeten mesurar l'exclusió ja que aquestes escapen d'estadístiques establertes. En suma, existeix una necessitat imperativa de conèixer quin és l'estat del servei en relació a l'estat de la població.

Altrament, són temps on els governs, sense fer cap mena de distinció entre els diferents nivells, viuen a galop d'una crisi de governança que es tradueix en una manca de credibilitat en els governants i una desafecció per la política per part de la població. Cal dir, a més, que açò ve provocat per una forma de governar que guarda unes distàncies molt àmplies entre el que hauria de ser una nova governança democratitzadora i el model emprat fins ara, caracteritzat per una escassa participació, una manca de responsabilitat en la presa de decisions i una ineficàcia i incoherència en l'aplicació de polítiques públiques. En aquest sentit, la societat està avançant cap a noves formes de democràcia representativa que inclouen, segons el Llibre Blanc de la Unió Europea, una apertura de les institucions cap a nous models de comunicació de les seues polítiques, una major participació dels ciutadans en totes les fases dels

processos que reforce la confiança en les administracions de les que emanen les polítiques, la capacitat d'assumir responsabilitats de tots els agents que participen en el procés de desenvolupament i aplicació de les polítiques, fer força en mecanismes capaços de garantir l'eficàcia i mostrar coherència a l'hora de decidir-se per una determinada acció. (Comunitats Europees, 2001)

Centrant-nos en els ens municipals, i concretament en els serveis socials, la tasca d'assumir aquestes premisses de nova governança plantejades per la Unió Europea passa per tindre una informació fiable que permeta que la presa de decisions siga d'acord a aquests principis, i al mateix temps, que ajude a una correcta distribució de recursos per part de l'administració i a que els ciutadans coneguen de primera mà l'estat del servei. Malgrat tot, el sistema de serveis socials al País Valencià no compta amb un sistema de recollida d'informació capaç de pal·liar els efectes negatius de la desinformació.

CAPÍTOL I

ELS INDICADORS SOCIALS.

Existeix una extensa literatura per a definir què són els indicador social, com es poden aplicar i quines utilitats tenen des que Bauer va intentar definir per primera vegada el concepte d'indicador social. Fent referència a la conceptualització del terme, Carmona, dins del seu llibre *Los indicadores sociales hoy* (Carmona, 1977), ofereix una gran varietat de definicions de diferents autors de les quals sols anem a exposar les incloses en la tesi doctoral *Definición de las necesidades sociales para un nuevo desarrollo del sistema de Servicios Sociales de la Comunidad Valenciana, desde una metodología participativa* (Martínez-Martínez, 2017), considerades per l'autora com a les més transcendents des del punt de vista acadèmic i institucional. També cal dir que la definició d'indicadors socials no és única, i depèn, en gran mesura, d'allò que es pretén aconseguir amb la seua utilització. No obstant això, tenint en compte les grans possibilitats que ens dona el terme a definir, trobem que totes les definicions tenen elements comuns que comentarem posteriorment.

A. Definicions acadèmiques:

- Un indicador social és una estadística directament normativa que, a més, s'insereix en un conjunt sistemàtic de mesures relatives a la condició d'una societat, mesures que s'obtenen per la via de la classificació o d'agregació o per l'ús combinat d'ambdós mètodes (Olson, 1967).
- Els indicadors socials són una sèrie, una bateria d'informacions quantitatives, que tenen per objecte representar per signes clars l'estat de la societat, recalcant les traces essencials, reflectint les diversitats i la qualitat dels canvis provocats en l'ordre social, la racionalitat i l'eficàcia dels models d'intervenció (Larin, 1970).

- Un indicador social és la definició operacional, o part d'aquesta, de qualsevol dels conceptes essencials per a la formació d'un sistema d'informació que descriu el sistema social (Carlisle, 1972).
- El terme indicador social significa el registre explícit (freqüentment una mesura quantitativa) de fenòmens no econòmics considerats essencials per a poder comprendre la naturalesa dels problemes socials, així com per a la direcció de la política social (Wood, 1974). (op. cit., 28-29).
- Els indicadors socials són els mitjans per els que una societat pot afirmar on es troba en l'actualitat o on va estar i proporcionen una base d'anticipació més que de previsió, en allò que concerneix a la nostra evolució en un cert nombre de dominis o camps sensibles del benestar social. (Carmona, 1977, 28, citando a Bauer, 1966)

B. Definicions institucionals:

- **Primer informe social del departament de salut, educació i benestar dels EUA (1969):** "Un indicador social és una estadística d'interès normatiu directe, que facilita judicis concisos i equilibrats sobre la condició dels aspectes principals d'una societat".
- **OCDE (1976):** "Un indicador és una estadística social que intenta mesurar les modificacions del nivell de benestar relatiu a un aspecte particular d'una aspiració social, és a dir, a una preocupació social determinada".
- **SESD (Sistema d'Estadístiques Socials i Demogràfiques) de la ONU (1975):** "Son sèries resumides relatives a l'estat i a les tendències de les condicions de vida i a la possibilitat i execució dels serveis socials connexos". I també, "són construccions basades en observacions i normalment quantitatives, que ens diuen alguna cosa al voltant d'un aspecte de la vida social en el que estem interessats o dels canvis que estan desenvolupant-se en ell".

- **CEPAL (2004):** "Una observació empírica que sintetitza els aspectes d'un fenomen que resulten importants per a un o més propòsits analítics o pràctics. Si bé el terme indicador pot al·ludir a qualsevol característica observable, d'un fenomen, sol aplicar-se a aquelles que són susceptibles d'expressió numèrica".
- **CELADE (2002):** "Mesura utilitzada per a demostrar el canvi que resulta d'una activitat o projecte o programa". "Variables utilitzades per a mesurar el progrés aconseguit respecte als objectius. "Mesures que ajuden a quantificar o descriure l'èxit dels resultats i el progrés assolit". "Variable o mesura que pot transmetre un missatge directe o indirecte".

Arribats a aquest punt, i una vegada exposades les definicions seleccionades, com bé diu Lucia Martínez, "les definicions són múltiples, però totes esmenten determinades característiques comunes, un indicador social ha de ser: a) una mesura estadística; b) d'un concepte o d'una dimensió d'un concepte o d'una part d'aquella; c) basat en una anàlisi teòrica prèvia; d) integrat en un sistema coherent de mesures semblants; e) i que servisca per descriure l'estat de la societat i l'avaluació de les polítiques socials aplicades" (Carmona, 1977).

D'aquesta manera, trobem que aquests poden ser útils per al departament de serveis socials en diversos aspectes. En primer lloc, es plantegen com una ferramenta de recolzament al procés de planificació i, a més, són vàlids per a la detecció de processos defectuosos com l'ús ineficient dels recursos o el incorrecte desenvolupament d'alguna política social. En segon lloc, creguem que és important anomenar que aquests poden ajudar a realitzar ajustaments en els processos d'aplicació i implementació de les polítiques públiques, així com establir una relació automàtica entre els resultats obtinguts i l'assignació d'un determinat recurs en base a dades objectives. A més, "estableix millors nivells de transparència respecte l'ús dels recursos públics i assegura les bases per a un major compromís amb els resultats".

(Armijo, 2011) i, per últim, es constitueixen com a ferramenta fonamental per als decisors públics a l'hora de decidir per unes mesures concretes.

A més, cal dir que existeixen una gran varietat d'enfocaments a l'hora d'atribuir un model d'indicadors o un altre diferent, depenent sempre de la realitat a la qual t'enfrontes, però és evident que s'ha de dur endavant mitjançant processos participatius. Això implica, com bé remarca Lucia Martínez a la seua tesi doctoral, consultar a la ciutadania "d'una forma participativa i participada (diagnòstic i planificació estratègica), sobre quins són els satisfactors a cobrir (objecte del sistema), i sol·licitant/tantejant la forma a la que aspiren a ser coberts (bens) (Subirats, 2012)" (Martínez, 2017). Malgrat tot, i tenint en compte la gran quantitat de propostes amb les quals podem comptar per a elaborar un sistema d'indicadors, a Espanya ens és impossible trobar algun cas que s'haja desenvolupat des d'una perspectiva participativa plena, integrant les tres parts necessàries: la ciutadania, els decisors públics i els tècnics que formen part de l'administració local. Però per altre costat, si que podem comptar amb altres experiències que ens poden ajudar a l'hora de decidir per quin tipus de model cal apostar o si, per contra, ens hem de decidir cap a la integració de diferents models que ja estan en funcionament a l'estat espanyol per tal d'adaptar-los finalment a la realitat valenciana.

De tota manera, abans de centrar-nos en l'elaboració del sistema d'indicadors per al sistema de serveis socials valencians, pensem que és necessari fer algunes consideracions prèvies sobre les diferents perspectives que s'han de tindre en compte a l'hora de construir els indicadors. Segons Del Campo existeixen tres tipus d'escoles de pensament:

- a. **Normativista:** "El seu objectiu és obtenir mesures directes del benestar. Els indicadors normatius concerneixen a les dimensions que posseeixen un gran consens, per exemple el grau de desigualtat, el nivell de pobresa, etc. L'ideal es trobaria en anivellar a tots els ciutadans en un nivell mitjà. Aquest plantejament té

el problema que les mitjanes no són el millor punt de referència i que en ser les societats canviants és difícil fixar unes fronteres definitives."(Martínez, 2017; citant a Del Campo, 1973)

Exemple:

INDICADOR	DEFINICIÓ
Taxa de risc de pobresa.	Persona que viu en una llar amb una renda inferior al Llíndar de pobresa. El Llíndar de pobresa es defineix com el valor que correspon al 60 % de la mitjana de la renda nacional equivalent en unitats de consum .

*INE, Enquesta de Condicions de Vida

Com veiem a l'exemple, s'ha establert un líndar pel qual es classifica a les persones en dos espectres. O bé estàs per damunt del líndar, i aleshores la teua valoració és positiva; o bé estàs per sota i per tant el diagnòstic de la teua situació econòmica serà negatiu. Aquests indicadors són els més pragmàtics per a l'elaboració de polítiques socials però per contra, exclouen altres elements que són clau per a fer un diagnòstic general de l'estat de la població.

- b. **Objectivista:** "aquesta escola admet de forma implícita que els llaços existents entre la situació física d'una persona (béns que disposa, mig físic, etc.) i el seu benestar són llaços naturals, totalment independents. Un conjunt de béns X haurà d'aportar una contribució Y a les seues condicions de vida. Però açò no sempre ocorre ja que no es tenen en compte els factors socials. Per a donar sentit als indicadors objectius és necessari tenir en compte el conjunt de factors d'aqueixa situació i els mecanismes de pressió social." (Martínez, 2017; citant a Del Campo, 1973).

Exemple:

OBJECTIU	INDICADOR	DEFINICIÓ
Adequar el servei a la demanda ciutadana (cobertura general).	Ràtio d'habitants per cada treballador/a social en actiu.	Aquest indicador calcula la dotació de recursos humans (treballadors/res socials) en relació amb la població destinatària.

* Cercles de Comparació Intermunicipal, Diputació de Barcelona

INDICADOR	DEFINICIÓ
Taxa d'atur per nivell d'estudis finalitzats.	És el quocient entre el nombre d'actius i la població total de 16i més anys de cada nivell de formació aconseguit.

* Sistema d'Informació Municipal d'Andalusia, Junta d'Andalusia.

Aquests indicadors mesura els recursos dels quals disposa una persona per contribuir a unes òptimes condicions de vida. És a dir, en la dimensió objectiva hi ha, únicament, “un tractament de les condicions de vida objectives de la població. No s'ocupa de les percepcions que les persones puguen tenir respecte a dites condicions. Per tant, prescindeix d'altres matisos que poden tenir una gran influència en seu el grau de benestar. Aquests indicadors solen gaudir d'un pes molt important en els sistemes d'indicadors (Garcia Martínez, 2000). Un exemple clar de Sistemes d'Indicadors purament objectius pot ser el Sistema de Información Municipal de Andalucía (SIMA).

- c. **Subjectivista:** “el seu plantejament es basa en el fet que el que un percep sobre la seua situació està en gran mesura condicionat per la percepció dels altres sobre la seua pròpia situació. Per això basar-se en el que un percep està en funció que la percepció dels altres, canvie de forma paral·lela o no. Els indicadors subjectivistes

no són acceptats unànimement, si se'ls hi considera unilateralment.” (Martínez, 2017; citant a Del Campo ,1973)

Exemple:

OBJECTIU	INDICADOR	DEFINICIÓ
Oferir un servei accessible als usuaris.	% de queixes i reclamacions fetes pels usuaris.	Aquest indicador recull el grau de satisfacció dels usuaris respecte a l'atenció rebuda per part dels SSBàsics.

* Cercles de Comparació Intermunicipal, Diputació de Barcelona

Aquests indicadors tenen més a veure amb el benestar i la satisfacció pròpia de la persona front a un determinat servei, la seua situació personal o en un determinant entorn social. Aquests són emprats, normalment, per a complementar les carències detectades pels indicadors d'enfocament objectiu.

Una vegada exposat açò, i com bé hem dit anteriorment, hi ha una gran quantitat de definicions que dibuixen el concepte d'indicador social. No obstant això, ninguna d'elles s'haja erigit com a la definició hegemònica ni ha aconseguit reunir un consens de la gran part de la comunitat acadèmica. Per tant, donada la confusió que transmet el terme, no és possible establir una tipologia tancada d'indicadors socials ja que, segons afirma Carmona, “existeixen tants tipus d'indicadors com utilitats se li hagen buscat” (Carmona, 1977, 49-51).

Seguidament, ens proposem a presentar les tipologies més importants i que pensem que ens seran més útils a l'hora d'elaborar el sistema d'indicadors. A més, tractarem d'il·lustrar-les amb exemples visibles d'indicadors integrats en altres sistemes existents en altres territoris de l'estat espanyol.

a. PER NIVELL D'ABSTRACCIÓ.

- **Sintètics:** compten amb procediments valuosos per a sintetitzar les dades i representar tendències en amplis aspectes de benestar o de serveis socials. Per a una necessitat determinada hauran diferents indicadors, considerant cada un d'ells un aspecte diferent de la necessitat o una forma distinta d'estudiar el mateix aspecte.

INDICADOR	DEFINICIÓ
Renta personal mitjana de la població de la C.A. de Euskadi per municipis.	Calcula la renda personal mitjana de la qual disposa la població dividida per municipis de la Comunitat Autònoma d'Euskadi.

* Eustat. Sistema d'Indicadors de l'administració basca.

En aquest cas la renda personal mitjana, indicador que forma part del sistema d'indicadors Eustat, és el resultat de sintetitzar una gran quantitat de variables en un sol indicador per tal de definir una situació concreta.

- **Simples:** estan constituïts per estadístiques poc complicades i disponibles directament, que toquen nombrosos aspectes baix els que es poden considerar cada fenomen social.

INDICADOR	DEFINICIÓ
Plantilla de treballadores i treballadors per sexe	% Homes / total • % Dones / Total Únicament plantilla municipal estable, funcionaris, i laborables fíxes, es a dir, exclouent treballadors temporals i eventuais. S'inclouen els treballadors dels Ajuntament i dels seus Organismes Autònoms.

* Sistema d'indicadors municipal de la Diputació de Gipuzkoa.

b. PER ESCALA DE MESURA.

- **Absolut:** descriu certa condició per a la que existeix un llindar, mínim o màxim, establert científicament. Normalment persegueixen un objectiu, una meta. En el cas dels menors infractors, per exemple, la meta es arribar al 0%.

INDICADOR	DEFINICIÓ
% de menors infractors	Nombre de persones entre 14 i 18 anys que tenen algun tipus de mesura judicial respecte al total de la població del mateix rang d'edat.

* Argos, Banc de dades municipals de la Comunitat Valenciana.

- **Relatiu:** mesura la posició relativa dels grups o comunitats amb relació a allò que es vol mesurar. Aquesta mesura no es regeix per una norma.

INDICADOR	DEFINICIÓ
Atur registrat per població depenent de la seua nacionalitat.	Nombre de persones demandants d'ocupació depenent de la seua nacionalitat.

* Dades estadístiques de l'Observatori de Gandia.

c. PER EL CONTINGUT TEÒRIC.

- **Descriptiu:** "serveix, principalment, per a descriure la situació de la societat i la natura dels canvis que es produeixen dins de si mateixa. La seua finalitat no consisteix en explicar el canvi o oferir solucions". (Larrubia & Navarro, 2006)

INDICADOR	DEFINICIÓ
Habitatges amb greus carències.	Nombre d'habitatges amb greus carències (vàter amb aigua corrent, calefacció, aigua calenta, etc..).

* Sistema d'Informació Municipal d'Andalusia, Junta d'Andalusia.

- **Analític:** el seu propòsit és identificar les relacions entre els diferents indicadors descriptius.

INDICADOR	DEFINICIÓ
Habitatges amb greus carències respecte al total d'habitatges	Nombre d'habitatges amb greus carències (vàter amb aigua corrent, calefacció, aigua calenta, etc..) respecte al total d'habitatges habitats.

* Sistema d'Informació Municipal d'Andalusia, Junta d'Andalusia.

d. PER ELS MITJANS I ELS RESULTATS.

- **Indicador intern:** Es basen en els productes resultants de l'activitat d'un sistema concret. L'exemple més evident és el de l'educació on, per exemple, es poden calcular la quantitat de diplomats que ixen de la universitat.

INDICADOR	DEFINICIÓ
Quantitat de titulats per nivell d'estudis.	Nombre de titulats per els diferents nivells acadèmics resultants del sistema educatiu: graduat escolar, formació professional, cicle superior, batxillerat, graduat universitari, etc.

* Elaboració pròpia

- **Indicador extern:** "mesura els fenòmens complexos que resulten de l'activitat de diferents camps. Per exemple, la influència de la salut en l'educació". (Martínez, 2017, 142).

e. **PER LA SEUA UBICACIÓ FUNCIONAL.** (Larrubia & Navarro, 2006 citant a Simona Cecchini, 2005,4)

-**Indicadors d'Input:** "es refereixen als recursos humans, financers físics que es destinen per a aconseguir metes" prèviament marcades i consensuades.

- **Indicadors de procés:** "es refereix a la quantificació d'accions i processos."

- **Indicadors d'efecte o resultat:** "aquests capten les eixides o els resultats directes de programes i projectes permetent mesurar el mode de vida aconseguit."

- **Indicadors d'impacte:** "consideren els canvis que es produeixen sobre el nivell de vida de la població en els aspectes pertinents. És la mesura de l'efecte que la institució té sobre la població objectiu, en termes de compliment dels objectius del servei d'informació (equitat en el compliment de les expectatives)."

- **Indicadors d'eficàcia:** "expressen efectes assolits per un servei final en els productes obtinguts en termes de satisfacció, manteniment o modificació d'un sistema inicial (recuperació, millorament de la situació inicial i satisfacció = compliment de les expectatives).

-**Indicadors de suficiència:** "mesuren la capacitat de l'estructura per a desenvolupar un procés."

- **Indicadors d'accés:** "es refereixen als determinants que condicionen l'accés a mitjans o recursos per a satisfer necessitats relatives al desenvolupament de la població".

RESUMEN TIPOLOGIES D'INDICADORES SOCIAIS

CRITERIOS DE CLASIFICACIÓN	CLASIFICACIÓN
- <i>POR LA ESCALA DE MEDIDA</i>	* Indicadores absolutos * Indicadores relativo
- <i>POR LA NATURALEZA DEL HECHO</i>	* Datos de observación objetiva * Fenómenos percibidos o subjetivos
- <i>POR EL NIVEL DE ABSTRACCIÓN</i>	* Indicadores simples * Indicadores sintéticos
- <i>POR EL CONTENIDO TEÓRICO</i>	* Indicadores analíticos * Indicadores descriptivos
- <i>POR LA TEMÁTICA DE ESTUDIO</i>	* Indicadores económicos * Indicadores de calidad de vida * Indicadores de exclusión social, etc
- <i>POR LOS MEDIOS Y LOS RESULTADOS OBTENIDOS</i>	* Indicadores internos * Indicadores externos
- <i>POR SU UBICACIÓN EN UN MODELO INTERNACIONAL</i>	* Indicadores de insumo * Indicadores de proceso * Indicadores de efecto o resultado * Indicadores de impacto * Indicadores de eficacia * Indicadores de suficiencia * Indicadores de acceso.

*Quadre: Definición de indicadores sociales para la inclusión social: teoría y práctica (Larrubia & Navarro, 2006).

Una vegada exposades les diferents tipologies que existeixen sobre els indicadors socials cal que centrem la mirada en les característiques que han de complir

per a que aquests siguen considerats científics. Aquest és un dels aspectes que es consideren més importants a l'hora de compondre un sistema d'indicadors si la voluntat real és la de configurar un sistema sòlid, coherent i útil als serveis socials valencians. Per una part, recordem que elaborar un sistema d'indicadors ha de permetre'ns fer un primer diagnòstic del servei, analitzant així les diferents necessitats i la distribució dels recursos per a satisfer-les i d'altra banda, ha de comptar amb informació administrable que permeta el una anàlisi àgil.

Seguint amb aquestes premisses i entenent la complexitat que suposa l'elaboració d'un sistema d'indicadors complet, hem establert una sèrie d'atributs que tot indicador social i de gestió ha de complir i que ens poden ajudar a trobar una primera proposta. Conforme exposa Angélica Rocío Mondragón en el seu article publicat a la *Revista de informació y análisis n°19* un indicador ha de complir les següents premisses:

- “Estar **inscrit en un marc teòric o conceptual**, que el permeta associar-se fermament amb l'esdeveniment al que l'investigador pretén donar forma. A ser possible, deu establir-se una estructura que l'ubique en un marc explicatiu.”
- “**Ser específics**, és a dir, estar vinculats amb els fenòmens sobre els quals pretenem actuar. És per això que és necessari comptar amb objectius i metes clares i consensuades, per a poder fer un diagnòstic de la situació en la qual ens trobem respecte a ells. A mes, deuen mostrar-se especificant l'objectiu als quals es vinculen.”
- **Ser explícits**. S'ha d'aconseguir que només amb el nom de l'indicador siga suficient per entendre “si es tracta d'un valor absolut o relatiu, d'una taxa, un índex, etc., així com a quin grup de població, sector econòmic o producte es refereix. (si la informació és global o desagregada: sexe, edat, etc.)”

- “**Estar disponibles per a més d’un any**, amb la finalitat que es puga observar una evolució a través del temps. Que siga comparable per tal de fomentar el desenvolupament social respecte als demés municipis o altres moments.”
- “**Han de ser rellevants i oportuns** per a l’aplicació de polítiques, descrivint la situació que preval en els diferents aspectes de l’acció social”.
- “**Un indicador pot servir per a estimar l’impacte de dos o més fets**. Sols de manera excepcional, un indicador pot proveir d’informació suficient per a la comprensió de fenòmens tan complexos com l’exclusió social”. Aleshores entenem que és necessari un entramat de diversos indicadors per a produir una visió global.
- **Ser clar**. Els indicadors són un instrument per a tota la comunitat que integra el sistema de serveis socials valencià. És per això que han de ser de fàcil comprensió, “de forma que no hi haja dubtes o confusions al voltant del seu significat”. A més, per a cada indicador ha d’haver una descripció.
- **Ha d’existir una metodologia clara de recol·lecció de la informació** per el qual aquest procés sempre es duga a terme de la mateixa forma. Així podem dir que les comparacions posteriors de la informació seran vàlides.
- **Factible**, és a dir, “el cost d’aconseguir-lo ha de ser menor als avantatges que produeix”. (Diputació de Badajoz, 2009)
- “**Ser sensible a canvis en el fenomen**, tant per a millorar com per a empitjorar. Els exemples de com un indicador pot desviar-se de mesurar l’efectivitat d’una política, es troben de manera freqüent en el tema del medi ambient, com quan es va tindre que descartar el de superfície afectada per incendis per a mesurar l’efectivitat de les accions de govern, degut a que el seu comportament també depèn de factors naturals no controlables.”
- **La selecció no deu dependre de la disponibilitat de la informació sinó dels objectius prèviament fixats.**

Per un altre costat, també podem trobar altres propostes que ens poden resultar més senzilles de comprendre. Aquestes, encara que no mostren un ventall tan ample i tan complet, ens poden servir com a resum de tot allò anteriorment mencionat. És el cas de les característiques que proposa Sizer (*Developing quantitative and financial performance indicators in nonprofit organization, 1979*), on s’accentua la “rellevància, verificabilitat, absència de dades esbiaixades, possibilitat de quantificació, acceptabilitat institucional, factibilitat econòmica, comparabilitat i oportunitat” dels indicadors.

Taula resum. Característiques dels Indicadors (Sizer, 1979)

CARACTERÍSTIQUES DELS INDICADORS
- Rellevant per a la gestió: que aporte informació per a informar als ciutadans, avaluar, gestionar, i per a prendre decisions (planificar).
- Sense ambigüitat i inequívoc: És a dir, que no permeta interpretacions contraposades.
- Pertinent: Que resulte adequat a allò que es pretén medir.
- Objectiu: que no estiga influenciat pels factors externs.
- Sensible: que capte també els xicotets canvis possibles.
- Accessible: que siga fàcil de calcular i interpretar.

Una vegada exposades les característiques adients als indicadors socials i de gestió hem de donar pas a les diferents limitacions que ens podem trobar a l’hora d’elaborar el sistema d’indicadors. Normalment, trobarem dificultats en la seua identificació i en la integració ja que existeixen una gran varietat d’actors com els sectors públics, privats, socials o acadèmics que “no comparteixen les mateixes necessitats d’informació ni persegueixen les mateixes metes, les quals dificulten aconseguir unanimitat en la seua definició” (Mondragón, 2002). D’altra banda, el fet de comptar amb indicadors quantitativs ens limita a ajustar-nos sols a allò que puga

ser mesurat en quantitats, amb les conseqüències negatives de deixar fora aquelles coses que no es poden mesurar mitjançant números. En tercer lloc, hem de ser conscients que depenem d'objectius que són canviants i per tant, construir un instrument d'obtenció d'informació fixe i sense possibilitat de ser ajustat permanentment pot acabarà per esdevindrà un instrument desfasat i amb molt poca utilitat, com és el cas del SIUSS.

CAPÍTOL II

METODOLOGIA: INVESTIGACIÓ ACCIÓ PARTICIPATIVA (IAP)

Una vegada exposades les diferents perspectives, definicions i tipologies que defineixen els indicadors, és necessari centrar-nos en la metodologia que anem a emprar durant tot el procés d'elaboració d'indicadors en la Ribera Alta.

Com bé sabem, molts dels processos d'elaboració de les polítiques públiques es duen a terme de dalt cap avall. És a dir, existeix una autoritat política que, segons les seues conviccions o objectius, es decanta per una opció o per un altra per a millorar un determinat servei o solucionar alguna problemàtica social. Més tard, aquesta ordre es transmet als diferents tècnics de l'administració per a que l'executen i, seguidament, una vegada executada dita política pública, els mateixos decisors es posen mans a l'obra per a emetre un judici de valor al voltant de si la política aplicada ha tingut èxit o, per contra, no ha servit per a solucionar la problemàtica en qüestió.

Aquesta metodologia de treball a la qual ens enfrontem molt a sovint duu, associada a ella, una sèrie d'errors sistemàtics que fan que s'excloga a una part que hauria de ser primordial per al correcte desenvolupament del procés de presa de decisions, els quals nosaltres anomenarem dos. Per un costat, existeix un distanciament prou notori entre els treballadors i treballadores i els nuclis de presa de decisions i, d'altra banda, no es té en compte als i les tècnics en cap de les etapes necessàries per a un correcte desenvolupament d'una política pública: diagnòstic, detectar situacions vulnerables; planificació, trobar la manera de posar fi a dites problemàtiques de la manera més eficaç i eficient; execució, dur a terme allò dissenyat en la planificació; i, finalment l'avaluació dels resultats.

És per això que, per tal de deixar enrere aquests habituals *modus operandi*, hem apostat per la Investigació Acció Participativa (IAP, d'ara en endavant). Amb això, volem deixar enrere metodologies de treball excloents i fer partícips a totes les parts que componen el sistema de serveis socials, és a dir, els decisors públics, els i les tècnics de tots els nivells i, per últim, els i les ciutadanes.

La IAP és un procés d'investigació que preveu la intervenció efectiva de les treballadores i treballadors en els assumptes decisors de les polítiques públics. Açò significa que aquests no són els encarregats exclusivament d'aplicar-les, sinó també de dissenyar-les i així, invertir dinàmiques per fer front a l'exclusió política. Entenem aleshores, que per aconseguir els objectius plantejats en aquesta investigació cal una participació activa en tots els processos de la mateixa.

Tal com s'ha dit, per tal de posar en pràctica la metodologia IAP cal parar l'atenció en els seus fonaments. Com tota idea i concepte, el tractament que s'ha fet al voltant de la IAP s'ha anat configurant segons transformacions contextuals. No obstant això, s'han mantingut tres elements que considerem que són de vital importància. En primer lloc, es presenta com una metodologia per al canvi de; en segon lloc, es basa en el foment de la participació i l'autodeterminació de les persones que l'utilitzen; i en tercer lloc, pretén ser al mateix temps una metodologia d'investigació i un procés de d'intervenció social (comença amb l'anàlisi de la realitat com a forma de coneixement per a, després, ser un subjecte actiu i protagonista del desenvolupament i transformació dels Sistema de Serveis Socials Valencià).

Així doncs, podríem entendre la IAP com un procés metodològic que trenca els motlles de la investigació tradicional i integra el conjunt de la comunitat mitjançant mecanismes de participació per a, en aquest cas, desenvolupar un sistema d'indicadors per al sistema de serveis socials valencià.

Com bé diu Hall (1983) el "procés d'investigació deu estar basat en un sistema de discussió, indagació i anàlisi, en que els treballadors i treballadores formen part del procés al mateix nivell que l'investigador. Les teories no es desenvolupen amb anterioritat, per a ser comprovades o dibuixades per l'investigador ha d'haver un contacte amb la realitat." Aleshores, basant-nos en aquestes premisses podríem establir diferents objectius per a desenvolupar el Sistema d'Indicadors de Serveis Socials de la Ribera Alta:

- Promoure la producció col·lectiva del coneixement en base a les experiències viscudes als diferents municipis de la comarca.
- Dur a terme una anàlisi col·lectiva ordenant la informació i veient la seua utilitat.
- Fer una anàlisi crítica utilitzant la informació ordenada i classificada prèviament per tal de determinar el problema i les prestacions de les quals gaudim per a fer-li front.
- Posar en marxa el instrument elaborat a partir de tot aquest procés anterior.

D'aquesta manera, "els objectius de la investigació són coneguts no sols pels investigadors sinó també pels tècnics, constituint-se així un procés d'investigació conjunt i una efectiva democratització del coneixement. Al mateix temps, intenta promoure la cohesió activa de la comunitat per a la participació, ajudant als seus participants a descobrir els problemes i a raonar entorn la recerca de solucions" (Durston & Miranda, 2002).

En definitiva, i a mode de resum, podem trobar unes idees principals que ens ajuden a comprendre perquè hem apostat per aquesta metodologia en el treball que anem a desenvolupar en la Ribera Alta:

1. A més d'un procés d'investigació, aquest deu constituir-se com un instrument que també ens servirà per a l'acció. És a dir, pensem que aquesta metodologia

de treball té ambicions de ser continuada en el temps una vegada finalitzada la creació dels indicadors.

2. Creguem fermament que els i les tècnics dels ajuntaments de la comarca de la Ribera Alta tenen la capacitat suficient per a definir les necessitats que presenta la població i el servei.
3. Apostem per reduir les distàncies entre els nuclis decisors de les polítiques públiques i els que s'encarreguen de la seua execució i aplicació.
4. Entenem que aquests indicadors han de servir també per a que la ciutadania conega l'estat del servei i poder fomentar així la participació de la mateixa.

CAPÍTOL III

EL SISTEMA D'INDICADORS DE SERVEIS SOCIALS VALENCIÀ, ASPECTES GENERALS.

Tenint en compte tot allò exposat anteriorment, la finalitat d'aquest xicotet apartat del manual és la d'aproximar al treballador i treballadora les línies bàsiques sobre les quals s'estructura el greix de la investigació. Si bé la nostra intenció és la d'aconseguir un sistema elaborat de manera participativa, veiem adient que es coneguen les premisses generals de les quals partim, amb la finalitat clara d'agilitzar, dinamitzar i crear un bon clima de treball conjunt.

Dit açò, la investigació té tres eixos fonamentals: en primer lloc, la procedència de la informació (és a dir, d'on prové la informació que anem a utilitzar i quina administració disposa d'ella per a poder dur a terme una bona planificació del servei); en segon lloc, la divisió i estructuració dels indicadors per grans àrees de necessitats (és necessari estructurar la informació per tal de gaudir d'un sistema d'indicadors coherent i trobar la informació adequada de manera senzilla i àgil); i per últim, ha de comptar amb els diferents variables (demanda, recurs o prestació concedida i necessitat real de la població).

a) La procedència de la informació.

Com bé hem dit a la introducció d'aquest breu manual de formació, l'objectiu principal d'aquesta investigació és el de crear un instrument senzill i actualitzable que ens permeta planificar el servei. No obstant això, la planificació d'un servei no depèn exclusivament dels ens municipals sinó que, degut a la jerarquia de l'administració, existeixen una sèrie d'administracions que es situen per damunt del municipi.

Entenent açò exposat anteriorment, considerem per tant que estariem caient en un error si plantejarem el sistema d'indicadors com un instrument exclusiu d'una

administració concreta. Se'ns escaparien una gran quantitat de factors a considerar ja que, per exemple, l'administració autonòmica (que és l'encarregada de distribuir els recursos als ens municipals) compta amb informació de la qual les administracions locals no gaudeixen i que també són necessàries a l'hora de planificar el servei d'una forma correcta. No obstant això, podem trobar aquesta situació a la inversa.

Les administracions locals, durant els últims anys, han hagut de respondre davant les necessitats de la seua població sense rebre el finançament adequat. Això ha comportat que moltes de les prestacions i recursos destinats a cobrir la demanda de la població són proporcionats pel mateix ajuntament. Aquesta situació es tradueix, pel que fa referència a la informació, en un aspecte molt senzill: no hi ha cap necessitat de justificar davant de l'administració autonòmica en què s'estan destinant dites prestacions (ja que aquestes venen del mateix municipi) i, per tant, l'administració autonòmica tampoc pot dur endavant una planificació adequada de les demandes, ni dels recursos concedits ni d'allò que faltaria per cobrir.

Com veiem, ens trobem davant dinàmiques de treball que poden comportar greus conseqüències en el correcte funcionament del servei i que el sistema d'indicadors en serveis socials estaria disposat a corregir.

Aleshores, arribem a la conclusió que és necessari elaborar un sistema d'informació a diferents nivells i que aquests estiguen connectats mitjançant fluxos d'informació constants i útils per tal de dur endavant una planificació que no genere desigualtats en la distribució dels recursos.

Per aquesta mateixa raó, s'ha organitzat el sistema d'indicadors en diferents nivells:

- **Nivell 1:** dades provinents de l'Administració Central de l'Estat o altres organismes supranacionals.
- **Nivell 2:** en aquest nivell es troben les dades que podem trobar en l'Administració Autonòmica. Per exemple, aquelles amb les que compta la Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives.

- **Nivell 3:** dades amb les que podem comptar i que són generades a nivell municipal. Com per exemple, el nombre total d'ajudes d'emergència aprovades.

Som conscients, que el fet d'organitzar la informació per nivells de jerarquia administrativa pot incitar a pensar que s'estan perpetuant les últimes dinàmiques del govern central de reducció de l'autonomia de les administracions locals i que pot generar rebuig entre els i les tècnics dels equips de treball social de base. Per contra, cal insistir en que aquest sistema és multinivell i que açò, intrínsecament, va lligat a una idea totalment contrària a la plantejada anteriorment. El fet d'establir un sistema multinivell comporta, directament, trencar amb el monopoli de la informació mitjançant dades disponibles en tot moment, tant per a l'administració autonòmica com per a l'administració local, deixant fora l'administració central (el fet de deixar fora l'administració central és degut a que aquesta està considerada com a font d'informació però el sistema d'indicadors tindrà ús de caràcter autonòmic i local).

A tall de resum, podem ressaltar diversos aspectes que hem inclòs en aquest apartat:

- 1- L'obtenció de la informació es durà a terme mitjançant tres nivells de recol·lecció de dades.
- 2- El sistema d'indicadors és una ferramenta de caire autonòmic i local.
- 3- Es busca trencar amb el monopoli de la informació mitjançant l'intercanvi constant de dades.
- 4- Per últim, la informació ha de contribuir a una correcta planificació del servei per a evitar desigualtats en l'assignació de recursos i començar a caminar així cap a un model d'atenció integral.

b) Estructuració per grans àrees de necessitats i divisió en variables.

Deixant enrere la procedència de la informació, és a dir, les fonts principals amb les quals s'ha de nodrir de dades el sistema d'indicadors en serveis socials, veiem

convenient començar a parlar d'estructurar dita informació. Diversos autors han parlat de la necessitat d'estructurar els sistemes d'informació depenent dels objectes d'estudi per a agilitzar la posterior anàlisi i així ser més dinàmics a l'hora d'extraure les conclusions pertinents. En definitiva, es tracta d'agrupar els indicadors en grans eixos temàtics que siguin capaços de definir el servei. No obstant això, aquests eixos temàtics segueixen sent excessivament amplis per a poder utilitzar-los mitjançant sistemes d'indicadors socials. És per això que existeix una tendència a organitzar aquests sistemes d'indicadors en base a conceptes molt més concrets. (Land, 1975).

D'altra banda, basant-nos en un dels objectius principals del nou model valencià de serveis socials (del qual tots formarem part en la seua definició), s'està buscant en trencar en l'antic model. Açò suposa trencar amb el model de serveis socials assistencial i deixar enrere l'organització del servei per sectors i començar a parlar de necessitats.

Fent èmfasi en les afirmacions anteriors, s'haurà de buscar la forma d'organitzar aquests indicadors en base a objectes d'estudi o, en el cas dels serveis socials, en àrees d'intervenció. És a dir, l'acció desenvolupada per els treballadors i treballadores socials en les diferents persones, grups o col·lectius per tal d'atendre a les seues necessitats.

Així doncs, existeixen quatre grans àrees amb les quals podem comptar per a fer l'estructuració que, segons altres experiències de sistemes d'indicadors en el territori espanyol (com és el cas del sistema d'indicadors basc), han respost de manera molt exitosa en termes d'operativitat i que són capaces d'agrupar totes les necessitats amb les quals ens podem trobar en el treball diari.

Aquestes són les grans àrees proposades i en les quals podem estructurar el nostre treball a nivell municipal:

- 1- Mancances d'autonomia personal.**
- 2- Necessitats de protecció.**
- 3- Necessitats d'inclusió.**

4- Situacions d'emergència.

Som conscients així, que existeix un gran ventall de programes aplicats pels diferents ajuntaments per a resoldre diferents problemàtiques socials i que, prèviament, s'haurà de conèixer quins són aquests programes i per a que van destinats per a més tard incloure'ls de manera consensuada dins d'aquestes àrees d'intervenció.

Paral·lelament, hauríem d'entrar en els diferents aspectes tècnics que serien convenients a l'hora d'establir els indicadors per a que aquests siguin capaços de dibuixar un mapa complet del sistema de serveis socials.

De manera molt breu si bé estem parlant de necessitats, haurem de parlar també de la demanda de determinats recursos i prestacions per a cobrir dites necessitats. És per això que haurem de classificar la informació en tres aspectes diferents: en primer lloc, la demanda que existeix (és a dir, les persones que acudeixen als equips d'atenció primària per a demanar algun tipus de prestació); en segon lloc, allò que s'està cobrint (conèixer quines prestacions estan destinats per a cobrir dita demanda); i per últim, conèixer allò que no s'està cobrint o que s'està cobrint amb recursos que no són adients per tal de pal·liar una problemàtica concreta.

Per finalitzar, creiem necessari fer èmfasi en la importància de l'estructuració de la informació per tal de facilitar un dels objectius principals del sistema d'indicadors socials valencià: esdevindrà una ferramenta útil, coherent, adequada i que permeti un anàlisi àgil de les dades per a una correcta planificació del servei.

CONCLUSIONS I RESUM.

A mode de conclusió, ens disposem a fer una síntesi d'allò que hem exposat al llarg de tot aquest xicotet manual de formació dedicat als i les treballadores dels serveis socials de la Ribera Alta. Com bé hem exposat al llarg de tot el document, l'objectiu final de la investigació és el d'aconseguir, de manera consensuada i comptant amb totes les parts que formen part dels serveis socials de la Ribera Alta, un sistema d'indicadors que ens permeta planificar.

Durant el primer capítol hem explicat el concepte d'indicador social amb les característiques que considerem més important i un ampli ventall de tipologies. Hem arribat a la conclusió que aquests han de ser en primer lloc rellevants per a la gestió, és a dir, han d'aportar la informació justa per a la planificació del servei; en segon lloc, no han de deixar peu a l'ambigüitat, han de ser clars i inequívocs; i per últim, aquests han de ser pertinents, objectius, accessibles i sensibles a xicotets canvis que es puguin donar en el desenvolupament de la nostra tasca diària.

Com bé hem dit més tard, la metodologia ha de ser la més participativa possible. Capaç d'integrar tant als i les professionals com als decisors públics per a que el treball conjunt siga realment efectiu. La Investigació-Acció Participativa comportarà una reducció en les distàncies entre ambdós nuclis i establirà una metodologia de treball que no sols servirà per al temps que dure la investigació, sinó que pretén establir-se com una metodologia d'acció capaç de perdurar de manera continuada.

Per últim, hem incorporat les línies generals de treball que es seguiran durant tota la investigació per tal d'organitzar el sistema d'indicadors segons necessitats. Primerament hem exposat l'organització per tres nivells administratius del sistema i, seguidament, hem considerat adient integrar els grans eixos temàtics per els quals anem a estructurar el sistema d'indicadors.

Per tot allò exposat anteriorment, considerem que l'establiment del Sistema d'Indicadors en Serveis Socials pot esdevindre una ferramenta fonamental per a poder dur a terme una bona planificació i així poder anticipar-se a les diverses situacions de vulnerabilitat que ens podem trobar en el nostre treball quotidià

El sistema de serveis socials valencià ha de caminar cap a una atenció integral i organitzada, passant per totes les fases del procés d'intervenció i enfortint els equips que estan en contacte directe amb la gent. Deixar enrere les pràctiques assistencials i les duplicitats que genera la sectorització del servei.

Com bé sabem, els serveis socials existeixen perquè existeixen les desigualtats socials i és tasca de totes i tots començar a fer efectiu, d'una vegada per totes, un dels pilars del sistema de benestar valencià; els Serveis Socials.

BIBLIOGRAFIA

- Armijo, M. (2011).** *Planificación estratégica e indicadores de desempeño*. Santiago de Chile. CEPAL.
- Basagoiti Rodríguez, Manuel; Bru Martín, Paloma; Lorezana Álvarez, Concha (2001)** *Tomamos la palabra. Investigación Acción Participativa*. Madrid. Acsur - Las Segovias.
- Carmona Guillén, J. A. (1977).** *Los indicadores sociales, hoy*. Madrid. Centro de Investigaciones Sociológicas (CIS).
- Comunitats Europees, U. (2001).** *La governança europea: el llibre blanc*. Luxemburgo: Oficina de publicaciones oficiales de la union europea.
- Departamento Administrativo de la Función Pública (2006).** *Guía para la construcción de indicadores de gestión*. Bogotá. Edición propia.
- DANE, D. N. (2005).** *Guía para diseño, construcción e interpretación de indicadores*. Bogotá. Edición propia.
- Dieterlen, P. (2002).** Derechos, necesidades básicas y obligación institucional. En A. Ziccardi, *Pobreza, desigualdad social y ciudadanía* (págs. 13-23). Buenos Aires: CLACSO.
- Durston, John i Miranda, Francisca (2002).** *Experiencias y metodología de la investigación participativa*. Santiago de Chile. CEPAL.
- García Martínez, M. Á. (2000).** *Sistemas de indicadores sociales. Una aproximación desde la estadística oficial*. Santiago de Chile. CEPAL.
- Hall, Budd (1983)** *Investigación participativa, conocimiento popular y poder: una reflexión personal. La investigación Participativa en América Latina*. México: CREFAL.
- Larrubia, R., & Navarro, S. (2006).** Definición de indicadores sociales para la inclusión social: teoría y práctica. Málaga: Área de Bienestar Social de Málaga.

Martínez-Martínez, L. (2017). *Definición de las necesidades sociales para un nuevo desarrollo del sistema de Servicios Sociales de la Comunidad Valenciana, desde una metodología participativa.* València: Tesis doctoral. Disponible en <http://roderic.uv.es/handle/10550/61296>

Merton, R. K. (1968). *Social Theory and Social Structure.* Nova York: The free press.

Romero, J. (2015). Democracia, políticas públicas y gobierno local ante el nuevo ciclo político. En J. Romero, & A. Boix, *Democracia desde abajo. Nueva agenda para el gobierno local.* (págs. 14-43). València: Publicacions de la Universitat de València.

Taylor, E. R. (2012). Guía para la Construcción de Indicadores de Gestión. *DAFP COLOMBIA.*

Villasante, Tomás; Montañés, Manuel; i Martí, Joel (2000). *La investigación social participativa.* Barcelona. Construyendo ciudadanía/1. Viejo topo.