



Aalborg Universitet

AALBORG UNIVERSITY
DENMARK

PARTICIPACIÓN DEL USUARIO DEL SERVICIO EN LA GOBERNANZA COLABORATIVA

Presentación de un modelo nórdico de estado de bienestar

Brix, Jacob; Krogstrup, Hanne Kathrine

DOI (link to publication from Publisher):
[10.13140/RG.2.2.33156.63360](https://doi.org/10.13140/RG.2.2.33156.63360)

Publication date:
2018

Document Version
Også kaldet Forlagets PDF

[Link to publication from Aalborg University](#)

Citation for published version (APA):
Brix, J., & Krogstrup, H. K. (2018). *PARTICIPACIÓN DEL USUARIO DEL SERVICIO EN LA GOBERNANZA COLABORATIVA: Presentación de un modelo nórdico de estado de bienestar*.
<https://doi.org/10.13140/RG.2.2.33156.63360>

General rights

Copyright and moral rights for the publications made accessible in the public portal are retained by the authors and/or other copyright owners and it is a condition of accessing publications that users recognise and abide by the legal requirements associated with these rights.

- ? Users may download and print one copy of any publication from the public portal for the purpose of private study or research.
- ? You may not further distribute the material or use it for any profit-making activity or commercial gain
- ? You may freely distribute the URL identifying the publication in the public portal ?

Take down policy

If you believe that this document breaches copyright please contact us at vbn@aub.aau.dk providing details, and we will remove access to the work immediately and investigate your claim.

PARTICIPACIÓN DEL USUARIO DEL SERVICIO EN LA GOBERNANZA COLABORATIVA

Presentación de un modelo nórdico de estado de bienestar

Jacob Brix &
Hanne Kathrine Krogstrup

La envergadura creciente de la gobernanza colaborativa en el mundo occidental —el nexo colaborativo entre la sociedad civil, los organismos públicos y las empresas privadas— exige nuevas formas organizacionales en el sector público para ofrecer mejores resultados a los ciudadanos y a los usuarios de los servicios públicos [1,2]. Un factor clave en la búsqueda de mejores resultados implica involucrar el conocimiento de los usuarios en la redefinición de los servicios públicos. Los argumentos que sustentan dicha implicación se basan en que de este modo los servicios públicos serán más adecuados para sus usuarios, y que dichos usuarios estarán facultados por la ambición de movilizar sus recursos individuales [3,4].

En las secciones siguientes, presentamos una metodología que implica la participación de los usuarios en el desarrollo de los servicios públicos y en su evaluación, y que se basa en investigaciones empíricas realizadas en el Estado de bienestar nórdico: Metodología BIKVA¹ [5-8]. Un estudio de impacto reciente determinó que la metodología BIKVA ha sido utilizada en más de 500 proyectos de desarrollo y evaluación en todo el norte de Europa [9].

El propósito de la presentación de este modelo es brindar una metodología detallada paso a paso a académicos y profesionales sobre la participación de los usuarios en el desarrollo, innovación y evaluación de los servicios públicos. Esta es una metodología que puede facilitar el aprendizaje organizacional y el desarrollo de las capacidades en las organizaciones públicas [10]. Nuestro objetivo es promover la metodología y su potencial práctico para generar un impacto que incremente el conocimiento de este programa orientado a los usuarios de los servicios en el sector público más allá del Estado de bienestar nórdico.

LA METODOLOGÍA BIKVA

El propósito de la metodología BIKVA es cuestionar las normas existentes, las rutinas y las prácticas extendidas en las organizaciones que brindan servicios públicos y en los gobiernos locales, desde la perspectiva del usuario del servicio. El estudio del impacto del caso antes citado demuestra que la metodología BIKVA ha sido utilizada, y puede utilizarse, en el desarrollo de capacidades, en el desarrollo organizacional y en la innovación y evaluación tanto individual como organizacional [5-6, 9]. En BIKVA, los usuarios del servicio se convierten en informantes centrales, a la vez que se les pide que definan el desarrollo y las preguntas de evaluación del estudio que se está realizando. Dado que los usuarios del servicio definen dichas preguntas, sus valores constituyen el principio organizador del programa de desarrollo o evaluación.

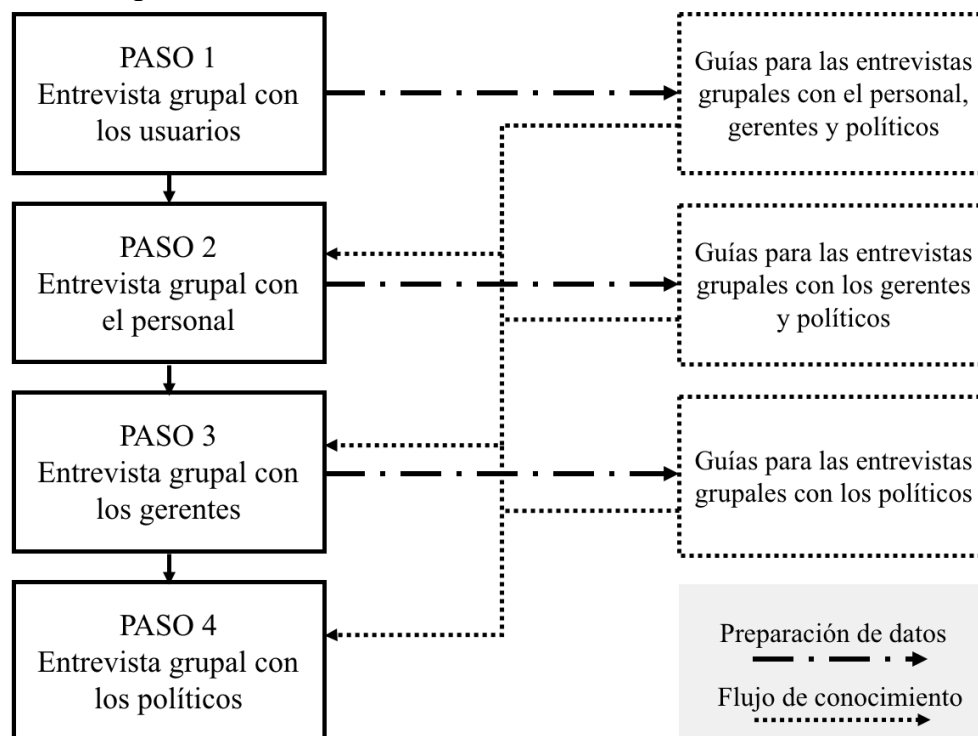
¹ La metodología BIKVA se desarrolla en el sistema de bienestar danés. BIKVA es un acrónimo danés (*Brugerinvolvering i kvalitetsudvikling*) que no suele traducirse, porque el modelo ya es bien conocido y ampliamente utilizado en los países nórdicos. En español el acrónimo danés puede traducirse como 'participación del usuario del servicio en el desarrollo de calidad'.

Un ejemplo de pregunta abierta sería: "En su opinión, ¿qué tiene de bueno el 'servicio x', y qué no es tan bueno?" Esta pregunta permite a los usuarios del servicio elegir las dimensiones que desean describir acerca del servicio público. De este modo, el primer paso permite identificar los criterios de los usuarios en relación a lo que en su opinión debería ser la base para la evaluación o la mejora del servicio público. Una consecuencia de dar esta autoridad a los usuarios del servicio es que la metodología BIKVA deba caracterizarse como un enfoque de evaluación y desarrollo normativo. Es importante señalar que este enfoque no es ni más ni menos normativo que cualquier otra evaluación de las soluciones a problemas sociales complejos, independientemente de la lógica utilizada [11].

Los cuatro pasos de BIKVA

La metodología BIKVA consta de cuatro pasos, que son procesados por un facilitador. Consulte la figura 1 a continuación. El *primer paso* es una entrevista grupal con los usuarios del servicio sobre los fenómenos o temas que van a ser replanteados, mejorados, o evaluados. En el *segundo paso*, el conocimiento obtenido de los usuarios y los puntos de vista derivados de la entrevista grupal son presentados al personal que está en contacto con dichos usuarios. Esta presentación permite que el personal que está en contacto con el usuario reflexione sobre el conocimiento y los puntos de vista de los ya mencionados usuarios del servicio, lo cual puede ser usado para informar al personal sobre los efectos, las ventajas y desventajas de su trabajo, desde la perspectiva del usuario. En el *tercer paso*, los conocimientos y puntos de vista de los usuarios del servicio y las reflexiones del personal se presentan a la administración. El objetivo de este paso es analizar las causas y los motivos detrás del conocimiento y los puntos de vista de los usuarios del servicio y del personal a un nivel administrativo. Por último, en la *cuarta etapa*, el conocimiento y los puntos de vista obtenidos en los tres pasos anteriores se presentan a nivel político, con la finalidad de examinar e investigar sus posibles causas y efectos y contrastarlos con los existentes en el organismo público.

Figura 1: La metodología BIKVA



Fuente: Krogstrup (1997)

Los usuarios del servicio son "detonantes del aprendizaje"

La metodología BIKVA da a los usuarios de los servicios públicos un papel activo en el debate sobre cómo la prestación de los servicios sociales debería desarrollarse y estar desarrollada. Los usuarios del servicio actúan como "detonantes del aprendizaje" en BIKVA y, basándose en sus conocimientos y perspectivas, el facilitador puede involucrar a los actores relevantes e interesados en el diálogo a través de entrevistas grupales en la organización pública. Es importante señalar que la metodología BIKVA puede tener tanto una visión retrospectiva como prospectiva en relación a la forma en que las preguntas iniciales son planteadas por el facilitador.

Si el propósito del proceso BIKVA es la creación de nuevas rutinas para lograr una producción conjunta entre los usuarios del servicio público y la organización, la pregunta podría ser: "*¿cómo se imagina que sería una futura colaboración entre usted y nuestra institución en relación al tema 'x'?*". Si el propósito del proceso BIKVA es la evaluación y el desarrollo, la pregunta podría ser: "*¿qué podemos hacer para mejorar su interacción con nosotros [la organización pública], respecto al tema 'x'?*" o "*¿qué le resulta valioso y qué le quita valor en cuanto a 'x' tema?*"

Una parte esencial de la metodología BIKVA es que el proceso se inicia a través de un facilitador en una entrevista grupal abierta *donde sólo participan los usuarios del servicio*. Tanto el personal como los burócratas han preguntado—al presentarles la metodología BIKVA— si no sería benéfico para ellos como para los usuarios del servicio el participar en una entrevista colectiva grupal. Una razón esencial para no reunir a ambas partes en una entrevista de grupo es la *asimetría de poder*. Para obtener la opinión subjetiva de los usuarios respecto de la calidad del servicio y tener una idea de los criterios de validez intersubjetiva que existen en ese grupo, es importante que quien "brinda" ayuda y quien la "busca" no participen de la misma entrevista.

Los pasos del procedimiento desde la entrevista con el grupo de usuarios hasta la organización pública

El resultado de la entrevista grupal con los usuarios del servicio brinda una serie de temas que el facilitador convierte en detonantes del aprendizaje en las guías de entrevista. Estas guías van a ser utilizadas en cada uno de los tres niveles de la organización pública, cf., los pasos de la metodología BIKVA. Se estima que el 80% de los conocimientos generados en la entrevista grupal con los usuarios del servicio se refiere a su relación con el personal. Por lo tanto, el facilitador BIKVA ha de considerar la relevancia de los conocimientos que se utilizan como base de las entrevistas grupales en los diferentes niveles de la organización. No todo tiene que llegar al nivel administrativo o político.

Cuando el facilitador le transmite al personal los temas derivados de los conocimientos y perspectivas de los usuarios, y se les da respuesta, se actualiza la guía de entrevista para el nivel administrativo. Al entrevistar a la administración, el facilitador podría formular una pregunta como: "*¿Por qué crees que los usuarios del servicio hacen este planteamiento relativo a 'x' tema y por qué crees que el personal responden como lo hace?*". Un proceso similar inicia cuando el facilitador BIKVA entra al plano político. Incluir el nivel político en algunos procesos BIKVA podría ser irrelevante si las cuestiones planteadas o las potencialidades identificadas pueden ser mitigadas o implementadas sin intervención política. Sin embargo, si el proceso BIKVA representa un estudio más abarcador, posiblemente basado en múltiples sub-estudios, se puede presentar una síntesis de los procesos BIKVA a nivel político, permitiendo así crear un debate sobre los cambios potenciales en relación a los temas presentados. Sobre la base de estos cuatro pasos, la metodología BIKVA puede crear detonantes de aprendizaje valiosos que permitan a las organizaciones públicas abordar la creciente necesidad de gobernanza colaborativa destacando a los usuarios del servicio como los actores más importantes en el contexto de la creación y provisión de servicios públicos [7-9].

Biografías de los autores

Hanne Kathrine Krogstrup es profesora de Evaluación y el fortalecimiento de las capacidades en el Departamento de Filosofía y Aprendizaje de la Universidad de Aalborg. Tiene un doctorado en Administración y política pública, contexto en el cual se desarrolló originalmente la metodología BIKVA.

Jacob Brix es profesor asociado de Innovación y desarrollo organizacional en el Departamento de Filosofía y Aprendizaje de la Universidad de Aalborg. Posee un doctorado industrial en Gestión en Innovación y un Doctorado en Comunicación Empresarial.

Referencias

1. Ansell, C., & Gash, A. (2008). Collaborative governance in theory and practice. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 18(4), 543-571.
2. OECD 2011. "Together for Better Public Services: Partnering with Citizens and Civil Society. OECD Public Governance Reviews. <https://doi.org/10.1787/9789264118843-en>
3. Pestoff, V. (2014). Collective action and the sustainability of co-production. *Public Management Review*, 16(3), 383-401.
4. Brix, J., Krogstrup, H. K., & Mortensen, N. M. (2017). Evaluating the Effects of Co-Production Initiatives in Public Service Organizations. In *The XVIII Nordic Political Science Congress*. Denmark.
5. Krogstrup, H. K. (1997a). *Brugerinddragelse og organisatorisk læring i den sociale sektor*. Systime Academic.
6. Krogstrup, H. K. (1997b). Service user participation in quality assessment: a dialogue and learning oriented evaluation method. *Evaluation*, 3(2), 205-224.
7. Krogstrup, H.K. and Brix, J. (2019) Co-produktion i den offentlige sektor - Brugerinvolvering i Kvalitetsudvikling, Hans Reitzels Forlag, København.
8. Julkunen, I. (2012). Critical elements in evaluating and developing practice in social work. *Social Work and Social Sciences Review*, 15(1), 74-91.
9. Brix, J., Nielsen, L. K., & Krogstrup, H. K. (2017). The Diffusion and Adoption of BIKVA: A 20-year Impact Case Study.
10. Brix, J. (2017). Exploring knowledge creation processes as a source of organizational learning: A longitudinal case study of a public innovation project. *Scandinavian Journal of Management*, 33(2), 113-127.
11. Krogstrup, H.K. (2016) *Evalueringsmodeller*, 3rd edition, Hans Reitzels Forlag, Copenhagen