

**Departament de Teoria i Història de l'Educació
Facultat de Pedagogia
UNIVERSITAT DE BARCELONA**

**Programa de doctorat:
Història i pensament de les institucions educatives
1995-97**

**L'AVAUACIÓ EN EL CAMP DELS
SERVEIS SOCIALS**

**Tres models d'avaluació aplicats als
serveis i programes socials**

**Tesi per a optar al títol de doctor en
Filosofia i Ciències de l'Educació
(Secció de Ciències de l'Educació)**

Doctorant: Miquel Gómez i Serra

Director: Antoni Petrus Rotger

- Barcelona, abril de 1999 -

QUARTA PART:

CONCLUSIONS FINALS I PROPOSTES

CAPÍTOL 18:

CONCLUSIONS FINALS DE LA TESI I PROPOSTES PER A LA MILLORA DE L'AVALUACIÓ DE SERVEIS I PROGRAMES SOCIALS

A continuació presentem les conclusions de la tesi. Aquestes conclusions es refereixen a aquelles idees, afirmacions o preses de posició que valorem com a més significatives i que, per tant, volem destacar.

L'ordre d'aquestes conclusions no obeeix a una prelación d'importància o de significació, sinó que s'estructuren segons els objectius que ens havíem proposat en la introducció de la tesi. És a dir, les conclusions que presentem s'agrupen en funció de la seva afinitat amb els continguts dels objectius que prèviament havíem establert. Però aquest no és l'únic criteri d'ordenació que hem seguit, ja que dintre de cada grup de conclusions associades a un determinat objectiu, aquestes estan ordenades seguint, encara que de forma aproximada, la seqüenciació lògica dels capítols i els apartats que formen la tesi. Pensem que d'aquesta manera facilitem l'activitat del lector, ja que trobarà les conclusions agrupades en funció dels objectius, i, dintre de les conclusions referents a un mateix objectiu, aquestes segueixen un ordre similar al de l'estructura interna del treball d'investigació que hem presentat.

Hem pensat que en relació amb el tema específic del nostre treball d'investigació (l'avaluació de serveis i programes socials), no n'hi havia prou d'acabar amb unes conclusions, sinó que calia anar més enllà, tot atrevint-nos a formular algunes propostes que entenem que poden facilitar el desenvolupament de dissenys específics i contextuals d'avaluació de serveis i programes socials. Sabem que aquest punt representa un risc i que hem estat agosarats en la seva formulació, però també és cert que considerem que paga la pena aquest risc. Per tant, les conclusions que s'exposen tot seguit s'associen a unes propostes que, segons la nostra opinió, haurien de guiar el disseny i l'elaboració de models d'avaluació de serveis i programes socials.

Aquestes són les *conclusions i les propostes* derivades del treball d'investigació que hem presentat:

Primer objectiu: Definir i caracteritzar el Sistema català de serveis socials, tenint present que aquest sistema s'ha de contextualitzar en relació amb el desenvolupament dels diversos mecanismes de protecció i promoció social que configuren l'actual Estat del benestar.

1. Els serveis i programes socials es contextualitzen dintre d'un marc sociopolític configurat per un model d'*Estat social, democràtic i de dret* que ha desenvolupat tot un conjunt de mecanismes i de sistemes de protecció social per tal d'aconseguir el benestar dels seus ciutadans, essent els serveis i programes socials un d'aquests mecanismes.

Aquest model d'Estat s'ha denominat *Estat del benestar*, existint dues accepcions del mateix: a) l'Estat del benestar en *sentit ampli*, el qual engloba el marc polític democràtic, la regulació de l'activitat econòmica i la política de benestar social; i b) l'Estat del benestar en *sentit restringit*, el qual garanteix la provisió de serveis bàsics en els camps de la sanitat, l'educació, l'habitatge, l'assistència social, l'ocupació i la transferència de rendes.

2. Aquesta doble accepció (àmplia i restringida) és també aplicable als *serveis socials*. L'accepció àmplia identifica els serveis socials amb el conjunt de sistemes de protecció social (educació, sanitat, habitatge, assistència social ocupació i pensions), mentre l'accepció restringida de serveis socials reserva aquest concepte per a un d'aquests sistemes de protecció: l'assistència social.

Al llarg de tot el treball, *s'ha utilitzat l'expressió serveis socials per fer referència al sistema d'assistència social en sentit restringit*. Per tant, l'avaluació de serveis i programes socials fa referència a aquesta accepció restringida de serveis socials. S'entén que els serveis socials són una de les àrees que configuren els sistemes de protecció social, els quals constitueixen un dels trets característics de l'Estat del benestar.

3. S'afirma que els serveis socials han de dirigir-se al conjunt de la població, d'acord amb els *principis d'universalització i de normalització*, i que no únicament han de facilitar accions de caràcter assistencial, sinó també de prevenció, promoció i desenvolupament en l'àmbit individual, grupal i comunitari. Ara bé, aquesta *universalització dels serveis socials* (atenció a tota la població independentment de les necessitats socials) no significa que aquests serveis no hagin de prioritzar l'atenció d'aquells col·lectius que presenten necessitats socials més acusades.

En aquest sentit, s'entén que *els serveis socials han de facilitar als ciutadans les condicions objectives i elementals que poden millorar llur qualitat de vida, prioritzant la intervenció en aquells sectors de població*

que manifesten uns nivells més acusats d'insatisfacció en relació amb les seves necessitats més elementals.

Per tant, els serveis socials han de desenvolupar un *paper corrector i compensador* dels dèficits sociopersonals, facilitant i promocionant recursos específics, així com potenciar i facilitar l'accés d'aquests grups de població a la resta de recursos i de serveis que integren els sistemes de protecció de benestar social.

4. Pel que fa als serveis socials de Catalunya, s'ha introduït el concepte de *Sistema català de serveis socials (SCSS)*, el qual consisteix en el conjunt coordinat de serveis socials, establiments, prestacions econòmiques i activitats generals de prevenció, atenció i promoció social que es duen a terme a Catalunya i comprèn totes les activitats organitzades que, mitjançant la intervenció de personal preparat i amb el suport d'equipaments i recursos adequats, s'orienten a prevenir l'exclusió social i a promoure la prestació social de suport personal, d'informació, d'atenció i d'ajut a tots els ciutadans, especialment a les persones, les famílies o els col·lectius que, per raó de dificultats de desenvolupament i d'integració en la societat, manca d'autonomia personal, disminucions físiques, psíquiques o sensorials, problemes familiars o marginació social, són creditors de l'esforç col·lectiu solidari.

- 4.1. El Sistema català de serveis socials està configurat per *dos nivells funcionals*: els serveis socials d'atenció primària (SSAP) i els serveis socials d'atenció especialitzada (SSE).

- 4.1.1. Els *serveis socials d'atenció primària (SSAP)* són el punt d'accés immediat al sistema de serveis socials, el primer nivell d'aquest i el més proper a l'usuari i als àmbits familiar i social, prestant-se mitjançant equips multiprofessionals, l'àmbit d'actuació dels quals és l'àrea bàsica de serveis socials. Aquests equips porten a terme funcions d'informació, orientació i assessorament, de treball social comunitari i de detecció i prevenció, al mateix temps que formulen propostes de derivació als serveis socials d'atenció especialitzada, apliquen tractaments de suport a persones, famílies i grups i gestionen, entre d'altres, els serveis d'atenció domiciliària.

- 4.1.2. Els *serveis socials d'atenció especialitzada (SSE)* constitueixen el nivell d'actuació específica dirigida al diagnòstic, la valoració, el tractament, el suport i la rehabilitació dels dèficits socials de les persones pertanyents a col·lectius o segments de la població caracteritzats per la singularitat de les seves necessitats i actuen mitjançant professionals especialitzats i, se-

gons els casos, amb recursos comunitaris, diürns o residencials, o amb els altres recursos que siguin adequats.

Aquests serveis especialitzats estan formats per dues modalitats de serveis: a) Els *serveis socials especialitzats d'acolliment diürn* (establiments que presten atenció en horari diürn, en els quals es desenvolupen activitats d'acolliment, esbarjo i convivència, suport comunitari i/o accions preventives de l'internament), i b) Els *serveis socials especialitzats d'acolliment residencial* (establiments que tenen una funció substitutòria de la llar, ja sigui de forma temporal o permanent, per a aquelles persones que per diverses circumstàncies no tenen o no poden restar a casa seva).

- 4.2. Es remarca que existeix una *tipologia específica de serveis i establiments socials*. Aquesta tipologia es desenvolupa d'acord amb els nivells funcionals abans esmentats (atenció primària i atenció especialitzada; si bé dintre de l'atenció especialitzada es distingeix entre l'acolliment diürn i residencial) i en funció de les àrees d'actuació o sectors específics de població als quals van dirigits (infància, gent gran, persones amb disminució, etc.).

Per tant, i donada aquesta diversitat i pluralitat de serveis i establiments socials, s'entén com a necessari que els dissenys d'avaluació aplicats als serveis i programes socials tinguin present aquesta característica i s'adaptin a les singularitats d'aquests serveis i programes.

En conseqüència, *es proposa que els dissenys d'avaluació aplicats als serveis i programes socials s'ajustin i adaptin a aquesta tipologia de serveis i establiments*, defensant-se dissenys d'avaluació de serveis i programes socials que siguin *específics* (propis de l'àmbit concret d'aplicació) i *contextuals* (adaptats a les característiques singulars del servei o programa que es vol avaluar).

5. S'ha constatat que els serveis socials són un *camp d'acció interdisciplinari*, en el qual intervenen diverses professions des de diverses disciplines i àrees del coneixement. En conseqüència, s'afirma que l'avaluació de serveis i programes socials ha de ser un treball d'equip, preferentment de caràcter interdisciplinari.

Per tant, *es proposa que les avaluacions de serveis i programes socials siguin dissenyades i realitzades per equips avaluadors de caràcter interdisciplinari*.

Segon objectiu: Oferir una aproximació conceptual i epistemològica a la teoria general de l'avaluació, ja que s'entén que si bé la tesi se centra en un àmbit específic d'aquesta, com és l'avaluació de serveis i programes socials, aquest tòpic s'ha de contextualitzar i sistematitzar dintre del marc científic més general de la teoria avaluativa.

6. S'entén l'avaluació de serveis i programes socials com una forma d'*investigació social aplicada*, de caràcter sistemàtic, que vol *obtenir informació significativa* sobre la planificació, el desenvolupament i els resultats d'un determinat servei o programa, per tal de *valorar-ne* el grau d'adequació a les previsions inicials, amb la finalitat d'establir uns *judicis de valor* (basats en l'anàlisi comparativa d'allò que s'ha produït amb allò que s'havia previst) que han de *facilitar els processos de presa de decisions* que afecten el servei o programa avaluat, tenint sempre present la seva *utilitat social*, en el sentit que les seves conclusions permetin millorar i optimitzar l'esmentat servei o programa.

L'avaluació és una modalitat d'investigació científica aplicada que presenta unes característiques i uns requisits particulars. En conseqüència, les reflexions epistemològiques i metodològiques referents a la investigació científica són també vàlides per a l'avaluació, essent possible parlar, com fan diversos autors, d'*investigació avaluativa*.

Es defensa l'avaluació de serveis i programes socials com un *procés continuat i planificat* que té lloc al llarg de totes les etapes de desenvolupament d'un servei o programa, i no únicament en la seva etapa final.

7. S'han identificat diverses *modalitats d'avaluació* en funció de l'aplicació de quatre criteris de classificació: a) Quan té lloc l'avaluació; b) Qui la fa i des de quina posició institucional; c) Amb quina finalitat; d) Quin és el disseny metodològic triat.

Respecte al primer criteri de classificació (quan té lloc l'avaluació) s'han identificat les modalitats de les avaluacions formativa i sumativa; mentre que el segon criteri (la posició institucional de l'avaluador) ha permès parlar de l'avaluació externa i de l'avaluació interna (amb la variant de l'autoavaluació). L'aplicació del tercer criteri (els objectius de l'avaluació) ha fet possible exposar l'avaluació de necessitats, l'avaluació de disseny i de valoració de l'avaluabilitat, l'avaluació d'execució o de procés i l'avaluació de producte (amb les respectives submodalitats); mentre que, en referència al quart i darrer criteri (el disseny metodològic triat), s'han desenvolupat els dissenys experimental, quasi-experimental i no experimental d'avaluació, així com també els models basats en la utilització de metodologies quantitatives i qualitatives.

- 7.1. Davant d'aquestes modalitats s'ha pres posició a favor de l'*avaluació formativa*, de l'*avaluació externa* (de caràcter participatiu i democràtic) i de la *pluralitat metodològica* que accepta tant l'aplicació de metodologies quantitatives com qualitatives (així com també integrades) d'avaluació. No s'ha pres posició en relació amb les diverses modalitats existents en funció dels objectius, ja que s'entén que aquestes presenten caràcter complementari, essent necessari que una *avaluació global* les contempli totes, si bé en diferents moments del procés avaluat.

Per tant, *es proposa que les avaluacions*, especialment en l'àmbit específic dels serveis i programes socials, *siguin formatives, externes* (però amb participació de tots els col·lectius implicats o afectats), *globals* (en el sentit de considerar la complementarietat entre les avaluacions de necessitats, de disseny, de procés i de producte) i *metodològicament plurals* (tot i que en el camp dels serveis i programes socials s'ha destacat la utilitat i la idoneïtat de la metodologia qualitativa).

- 7.2. S'entén que l'avaluació ha de ser un *instrument de millora i d'optimització* dels serveis i dels programes avaluats, ja que la seva finalitat no és únicament establir judicis de valor, sinó també orientar els processos de presa de decisions que afecten la millora i l'optimització del servei o programa avaluat.

Per tant, *es proposa prioritzar les avaluacions formatives* en un sentit triple: a) L'avaluació ha de tenir lloc al llarg de tot el procés de disseny, implementació i execució del servei o programa avaluat; b) L'avaluació ha de ser continuada, i c) Els seus resultats han de ser immediatament aplicats, per tal de facilitar l'optimització del servei o programa avaluat.

- 7.3. Pel que fa a les modalitats d'avaluació segons la posició institucional de l'equip avaluador, *es proposa fomentar les avaluacions externes* de serveis i programes, si bé la demanda de l'avaluació ha de ser interna a la pròpia organització que gestiona el servei o programa avaluat i el disseny d'avaluació ha de tenir en compte la participació de tots els col·lectius implicats o afectats en el procés d'avaluació.

- 7.4. L'avaluació de serveis i programes socials ha d'incloure l'avaluació de necessitats, l'avaluació de disseny i la valoració de l'avaluabilitat del servei o del programa que es vol avaluar. Un punt crític de tot procés d'avaluació és la valoració de l'avaluabilitat, ja que no tots els serveis i programes socials són avaluable. En aquests casos, la prèvia valoració de l'avaluabilitat evita la realització de posteriors avaluacions

d'execució o de producte que no s'ajusten a requisits metodològics i que, per tant, no són vàlides o viables.

- 7.5. S'afirma que cal tenir presents els *aspectes processals* i no únicament de resultats. Aquest fet és especialment significatiu en l'avaluació de serveis i programes socials, ja que l'avaluació dels resultats i de l'impacte aconseguits, si bé és una perspectiva necessària (i tal vegada ineludible) no és suficient per aprehendre la totalitat i la globalitat de l'acció dels programes i dels serveis socials. L'avaluació de producte sempre haurà de considerar-se i complementar-se amb l'avaluació d'execució o de procés. No és possible, ni tampoc convenient, tenir únicament presents els resultats o l'impacte aconseguits mitjançant l'execució i el desplegament dels programes i dels serveis socials, ja que existeixen molts efectes o resultats de tipus indirecte o secundari, al mateix temps que els processos generats per aquests serveis i programes produeixen canvis.

Es defensa, per tant, l'*avaluació de procés i no únicament de producte*, ja que s'entén que l'avaluació dels resultats i de l'impacte aconseguits pels serveis i programes socials és important, però en aquest camp de l'acció social és també important tenir presents els aspectes qualitius i processals, els quals a vegades són tan importants o més que els mateixos resultats.

- 7.6. Conseqüència de tot això és la importància que tenen els mètodes qualitius en el camp de l'avaluació dels programes i dels serveis socials. Per tant, l'aplicació de la metodologia quantitativa sempre ha de fer-se tenint present l'existència d'aspectes i de dimensions que són difícils de mesurar i de quantificar, essent convenient *completar la perspectiva quantitativa amb aportacions de la perspectiva qualitativa*.

8. La reflexió al voltant de l'evolució dels conceptes de ciència i de mètode científic permet afirmar que la moderna epistemologia de la ciència ha significat una *evolució dels conceptes de coneixement i de mètode científics*. El model positivista de ciència, considerat, per l'epistemologia de la primera meitat del segle XX, com l'únic model possible i com l'únic model vàlid, ha entrat en crisi, qüestionant-se en l'actualitat la seva hegemonia epistemològica i metodològica.

El trencament de l'hegemonia del paradigma positivista ha significat també el *trencament del monisme metodològic* que considerava el mètode experimental com l'únic mètode científic possible i vàlid, acceptant-se, actualment, el pluralisme metodològic que admet la diversitat i la pluralitat de mètodes. En conseqüència, l'avaluació, com a coneixement científic, no ha

de limitar-se a la utilització del model experimental (metodologia quantitativa d'investigació i d'avaluació), sinó que pot utilitzar una pluralitat de models i de metodologies.

9. Existeix una *pluralitat de paradigmes epistemològics i una pluralitat de metodologies d'investigació científica*. En qualsevol època històrica coexisteixen diversos paradigmes que influeixen i condicionen el desenvolupament del saber i de la producció científica, existint entre aquests paradigmes *relacions de poder* que determinen quin paradigma és l'hegemònic o dominant dintre del context d'època.

És a dir, dintre de cada època històrica coexisteixen diversos paradigmes científics i un d'aquests presenta caràcter hegemònic i dominant, mentre que els altres, en oposició al primer, presenten caràcter secundari o subordinat. Per tant, és possible afirmar que no existeix un únic paradigma (l'únic paradigma possible, *el* paradigma, segons determinades concepcions de la ciència), sinó que coexisteix una pluralitat de paradigmes, amb les corresponents relacions de poder entre ells.

- 9.1. Es reconeix *l'existència de tres paradigmes* (el positivista, l'interpretatiu i el crític), cadascun dels quals representa una determinada forma d'entendre el coneixement, la ciència i el mètode científic, així com també una visió particular del món i de la realitat. Aquests tres paradigmes generen dues metodologies d'anàlisi de la realitat: la metodologia quantitativa que es fonamenta en els conceptes de ciència i mètode científic del paradigma positivista, i la metodologia qualitativa que es fonamenta en els conceptes de ciència i mètode científic del paradigma interpretatiu i, en menor mesura, del paradigma crític.
- 9.2. L'adscripció paradigmàtica de l'investigador no ha de ser sectària ni excloent. Posicionar-se en una determinada perspectiva no significa ignorar o rebutjar les aportacions de les altres perspectives. Es defensa una *síntesi creativa* que, reconeixent l'adscripció de l'investigador a un paradigma específic, inclogui aportacions i construccions conceptuals dels altres paradigmes, ja que independentment de quin sigui el paradigma de referència d'un determinat equip investigador o avaluador, aquest no podrà desenvolupar el seu treball en relació amb un determinat aspecte de la realitat social sense tenir presents les aportacions dels altres marcs paradigmàtics. És a dir, independentment del marc paradigmàtic de l'equip investigador o avaluador, aquest haurà d'adoptar idees, perspectives i conceptes que han estat desenvolupats des d'altres marcs paradigmàtics, sense que això signifiqui abandonar el marc inicial de referència.

10. En el present treball d'investigació s'entén l'avaluació *des de les posicions aportades pel paradigma crític, encara que des d'una perspectiva oberta i integradora que no exclou les aportacions dels altres paradigmes.*

Per tant, es proposa una avaluació de serveis i programes socials que tingui presents els *aspectes objectius* de la realitat i dels fets avaluats, però que també tingui presents els *aspectes subjectius* associats amb els diversos subjectes i col·lectius implicats en el procés. Es vol una avaluació que integri l'*observació* (objectiva) dels fets i l'*anàlisi* de les interpretacions (subjectives) que d'aquests fets fan les diverses parts implicades. Es defensa una avaluació que, fonamentada en les *metodologies qualitatives*, també incorpori les *metodologies quantitatives*.

Es propugna una avaluació els resultats i les conclusions de la qual no són generalitzables de forma universal, però poden ser interpretats dintre d'un *context* d'època força més ampli que el context particular de l'experiència avaluada. Es vol una avaluació que entén que els *resultats* i l'*impacte* aconseguits pel programa o pel servei avaluat són tan importants i significatius com els *processos* que s'han generat al llarg del seu desenvolupament. No sols s'han d'avaluar els resultats o l'impacte aconseguits (avaluació de producte), sinó també els processos que els han generat (avaluació d'execució o de procés).

Es proposa una avaluació que té per finalitat *optimitzar* els programes, els serveis, els projectes o les actuacions que han estat objecte d'avaluació, per tal d'incrementar-ne la *utilitat social*. Es vol una avaluació que cerqui la *transformació social* i que estigui implicada en la millora de les condicions de vida i de benestar del conjunt de la col·lectivitat, que estigui preocupada per la *rellevància social* dels seus temes d'estudi i per les implicacions directes i indirectes dels seus resultats i conclusions. Es defensa una *avaluació democràtica*, basada en la *participació* de tots els sectors implicats (patrocinadors, avaluadors, gestors i professionals, usuaris o destinataris, col·lectivitat) i que fomenti la *negociació*.

Tercer objectiu: *Identificar els principals temes de debat i/o de reflexió que s'associen amb l'avaluació, independentment del seu camp específic d'aplicació, reflexionant principalment sobre els aspectes ètics i ideològics associats a tota activitat avaluativa i fent especial referència als factors que tenen una incidència més directa en l'avaluació de serveis i programes socials.*

11. S'han identificat diverses *qüestions actuals de reflexió i de debat* en el camp de l'avaluació. Aquests temes de debat són diversos i plurals, existint diferents propostes i reflexions al seu voltant, ja que no tots els autors iden-

tifiquen els mateixos temes de debat, al mateix temps que, com és lògic, la seva resolució (la posició adoptada davant de cada polèmica concreta) varia enormement d'un autor a un altre.

Aquestes qüestions actuals de reflexió i de debat en el camp de l'avaluació són les següents: a) El caràcter científic o ideològic de l'avaluació; b) Metodologies quantitatives *versus* metodologies qualitatives d'avaluació; c) La democratització del procés d'avaluació; d) La formació dels avaluadors, i e) La participació dels diversos sectors implicats en els processos d'avaluació.

En relació amb el camp específic de l'avaluació de serveis i programes socials s'han destacat *els debats referents al caràcter científic o ideològic de l'avaluació, la democratització del procés d'avaluació, la formació dels avaluadors i la participació dels diversos col·lectius implicats en els processos d'avaluació.*

11.1. Pel que fa al *caràcter científic o ideològic de l'avaluació*, s'ha constatat que l'avaluació de serveis i programes socials, com qualsevol altre producte científic, és un constructe d'època i, per tant, influït i condicionat per la ideologia, les creences i els valors dominants. Per tant, s'afirma que l'avaluació de serveis i programes socials no és un producte objectiu i independent del context social, econòmic i cultural en el qual es construeix, sinó que és un producte condicionat per aquests elements i influït per la subjectivitat dels científics i experts.

L'avaluació és una *activitat científica que presenta aspectes ideològics i de valor* que afecten totes les etapes que formen part del seu procés, existint tres moments en què aquests aspectes ideològics són especialment significatius: 1r.) La tria de l'opció metodològica; 2n.) L'assignació de judicis de valor que permetran discriminar quina informació és considerada útil i significativa, i 3r.) L'elaboració de les conclusions i llur impacte en la posterior presa de decisions.

11.2. En relació amb la *democratització de les avaluacions de serveis i programes socials*, s'ha constatat que la presa de decisions sobre el procés d'avaluació no ha de ser una competència exclusiva de l'expert, sinó una competència compartida amb el conjunt de persones que intervenen en el projecte d'investigació, independentment del seu rol o funció, afirmant que la presa de decisions no sols correspon als avaluadors, sinó al conjunt de persones implicades en el procés d'avaluació.

Des d'una perspectiva democràtica i progressista *es proposa que l'avaluació de serveis i programes socials faciliti els processos de*

presa de decisions en benefici del conjunt de la comunitat, i no únicament en benefici dels patrocinadors de l'avaluació.

- 11.3.** Referent a la *formació dels avaluadors* que desenvolupen llur exercici professional en el camp de l'avaluació de serveis i programes socials, s'han apuntat dos *aspectes crítics*: a) Els aprenentatges propis, específics i diferenciats que són necessaris per a desenvolupar una correcta tasca professional dintre del camp de l'avaluació no es corresponen amb els aprenentatges que tenen lloc dintre de la formació inicial d'aquests avaluadors (els quals acostumen a tenir una formació inicial en altres disciplines), i b) Habitualment, la formació específica dels avaluadors (dintre dels seus itineraris de formació continuada) acostuma a tenir lloc un cop ja han iniciat llur tasca professional en el camp de l'avaluació, és a dir, l'especialització formativa en relació amb els aprenentatges específics no té lloc de forma prèvia, sinó quan aquests avaluadors ja han iniciat llur exercici professional.

Tenint en compte les dues observacions anteriors, s'afirma que en el camp de l'avaluació de serveis i programes socials els avaluadors han de conèixer el camp dels serveis i programes socials, però també han de tenir una formació específica en l'avaluació, evitant que sols coneguin un dels dos vessants (els serveis socials o l'avaluació). S'afirma que els professionals que desenvolupen llur exercici professional en el camp de l'avaluació dels serveis i programes socials han de dominar els dos vessants que intervenen en aquest àmbit: han de conèixer la realitat, les característiques i les particularitats dels serveis i programes socials, al mateix temps que han de dominar els coneixements i les tècniques específiques associades amb l'avaluació.

En conseqüència, en el camp de l'avaluació de serveis i programes socials, *es proposa que els avaluadors tinguin una formació específica, especialitzada i diferenciada* (sigui aquesta formació inicial o continuada) *des de dos vessants complementaris*: a) La teoria i les tècniques d'avaluació, i b) L'àmbit específic d'aplicació (els serveis i programes socials) d'aquesta teoria i d'aquestes tècniques.

- 11.4.** En relació amb la *presència i la participació dels diversos col·lectius* implicats en els processos d'avaluació de serveis i programes socials, s'ha afirmat que en tot procés d'avaluació hi ha diversos col·lectius implicats: els clients, els avaluadors, els professionals, els usuaris i el conjunt de la ciutadania. Aquests diversos col·lectius presenten interessos i expectatives particulars que no sempre són coincidents.

Davant d'aquesta pluralitat de sectors implicats, *es proposa la defensa d'un model democràtic d'avaluació, que tingui present aquesta diversitat de col·lectius i d'interessos, i que inclogui la participació de tots aquests col·lectius en les diverses etapes que formen l'avaluació.*

S'afirma que, en el camp social, la col·laboració i la participació activa dels professionals afectats és sempre necessària. La implicació i la participació de professionals i d'usuaris en les avaluacions pot ser un principi ètic i ideològic de caràcter general, però en el camp social és també un requisit per a poder efectuar una avaluació correcta, ja que el tipus i la qualitat d'informació que cal processar fa necessària i imprescindible aquesta col·laboració. Les característiques quantitatives i qualitatives d'aquesta informació fan necessària la col·laboració dels professionals i dels usuaris implicats en el desenvolupament del programa o servei avaluat. S'entén que en el camp social s'han de complementar ambdues modalitats d'avaluació, ja que les dades quantitatives, sense una interpretació qualitativa del procés i de la seva significació, poden perdre sentit. Les dades quantitatives poden aconseguir-se (almenys una part important d'aquestes) independentment de la col·laboració dels subjectes; no així les dades qualitatives, l'obtenció de les quals necessita la col·laboració dels subjectes implicats.

12. Abans, s'ha defensat que l'avaluació és una activitat científica aplicada que implica l'adopció d'uns determinats judicis de valor, els quals s'associen amb *aspectes ètics i ideològics*. Per tant, l'avaluador no és un expert neutral i allunyat de controvèrsies i de polèmiques relacionades amb els valors, sinó que ha de prendre un *posicionament ètic* en relació amb tots els aspectes de llur activitat.

En aquest sentit, es pensa que cal recordar que els aspectes ètics no únicament són presents en les grans decisions que afecten una avaluació, sinó que són presents en tots i en cadascun dels petits actes que formen aquest procés. S'entén que les consideracions ètiques són inseparables de les interaccions quotidianes amb els altres i amb la informació i les dades recollides.

Actualment, el paper de les investigacions científiques com a valor absolut, i prevalent sobre els drets i els interessos de les persones particulars, està força qüestionat, impulsant-se l'elaboració de *codis ètics* que volen protegir els drets individuals a la dignitat, la privacitat, la confidencialitat i el benestar de les persones que afecten l'activitat investigadora i científica.

13. S'ha constatat que alguns dels *dilemes ètics* més freqüents associats amb els processos d'investigació i d'avaluació són els següents: a) El lliure consentiment informat dels participants; b) La confidencialitat i el dret a la privacitat; c) L'equitat en les relacions; d) L'impacte dels resultats i dels beneficis de la investigació.

13.1. En relació amb el consentiment i el dret a la informació, *es proposa que els subjectes han de manifestar llur consentiment a participar en una avaluació* i que aquest consentiment ha de ser lliure, explícit, conscient i justificat (amb prou informació prèvia).

13.2. Pel que fa a la confidencialitat i al dret a la privacitat, *es proposa que tota avaluació ha de preservar el dret a la privacitat del subjecte, així com garantir la confidencialitat de les dades i de la informació obtinguda*. En aquells casos en què existeixi conflicte entre el dret a la privacitat del subjecte i el dret a la informació de l'investigador, s'afirma que, com a norma general, ha de prevaler el primer sobre el segon.

13.3. Referent a l'equitat en les relacions, s'ha defensat un *estil democràtic i participatiu* d'avaluació. En conseqüència, *es proposa l'establiment de relacions recíproques i equitatives entre les diverses parts implicades*, essent especialment importants les relacions que s'estableixen entre els avaluadors (com a experts) i els subjectes directament implicats en el procés (siguin aquests professionals o usuaris).

Reivindicar aquestes relacions recíproques i equitatives no ha de fer oblidar que existeix una relació de poder asimètrica derivada de la posició institucional i del domini del coneixement i de les tècniques associats a l'avaluació. És a dir, cal reconèixer, i no negar o amagar, aquest desequilibri per tal d'intentar-lo controlar i modificar. Establir una relació recíproca i simètrica entre l'avaluador i els subjectes no s'aconsegueix negant el desequilibri de poder existent entre ambdós, sinó reconeixent l'existència d'aquest desequilibri per tal de fer-lo visible (aspecte que en facilitarà el control i la possible transformació).

13.4. En relació amb l'impacte dels resultats i dels beneficis de la investigació, s'han constatat dues qüestions: a) Cal *preveure els efectes* que poden generar els resultats i les conclusions de l'avaluació; i b) Cal potenciar la *utilitat social* (i no únicament científica o acadèmica) dels resultats obtinguts.

S'entén que l'avaluador ha de defensar els resultats i les conclusions que ha obtingut, però tenint en compte els efectes positius i negatius que aquestes conclusions poden tenir sobre el servei o programa

avaluat. És a dir, *l'avaluador ha de ser conscient dels possibles efectes secundaris generats per les conclusions del seu treball d'investigació.*

Per tant, *es proposa fomentar la utilitat social dels resultats i de les conclusions de qualsevol avaluació, ja que aquests resultats no únicament han de ser útils per a la comunitat científica o per a la institució patrocinadora de la investigació, sinó que també han de representar una opció per a millorar la situació de tots els col·lectius implicats.*

14. S'afirma que es donen implicacions ètiques en tota avaluació de serveis i programes socials, essent necessari, però no suficient, que l'avaluador sigui conscient i sensible envers aquestes implicacions. Un dels aspectes ètics més importants en relació amb l'avaluació de serveis i programes socials és identificar quina és la *finalitat de l'avaluació*. La finalitat de l'avaluació és el benefici dels interessos particulars de la institució o dels professionals implicats? o bé és el benefici dels interessos generals de la població i de la societat?

D'acord amb el model democràtic d'avaluació de serveis i programes socials, *es proposa que l'avaluació sigui un instrument de millora i de transformació positiva i progressista de la realitat, ja que l'avaluació de programes i serveis socials pot permetre introduir millores que optimitzin les accions i els resultats d'aquests serveis i programes. Des d'aquesta perspectiva, s'ha remarcat que l'avaluació de serveis i programes socials ha de partir de la premissa que l'objectiu és incrementar el nivell de benestar de la població i dels usuaris directes, no pas el nivell d'activitat dels serveis.*

Quart objectiu: *Revisar la literatura científicotècnica més important sobre el tòpic específic de la tesi –l'avaluació de serveis i programes socials–, tot oferint una proposta de línies generals que han de configurar els dissenys d'avaluació d'aquests serveis i programes.*

15. Es constata que existeix una *feble tradició avaluativa* (tant pel que fa a producció teòrica com a aplicació pràctica) en el camp específic dels serveis i programes socials, si bé s'han identificat un seguit d'experiències de disseny i d'aplicació de models d'avaluació de serveis i programes socials desenvolupades a l'Estat espanyol al llarg dels darrers anys que permeten afirmar que la producció teòrica i l'aplicació pràctica de dissenys d'avaluació de serveis i programes socials s'ha incrementat i intensificat notablement. Tal vegada els serveis i programes socials constitueixen un camp en el qual la cultura avaluativa encara no està del tot consolidada ni generalit-

zada, però possiblement s'ha iniciat el camí que farà possible aquesta consolidació en un futur immediat.

16. S'apunta *l'avaluabilitat dels serveis i programes socials* com un dels aspectes crítics d'aquest àmbit específic de l'avaluació. Entre els principals problemes associats a la valoració de l'avaluabilitat dels serveis i programes socials, s'han destacat els següents: a) La falta de cultura i de tradició avaluatives en aquest camp de l'acció social; b) Les possibles resistències dels diversos col·lectius (polítics, directius, administradors, tècnics i professionals, usuaris, etc.) afectats, sense la col·laboració dels quals és difícil de dur a terme aquesta avaluació; c) La precarietat econòmica dels serveis i programes socials, que fa que el cost econòmic generat per l'avaluació sigui vist des d'una perspectiva crítica i negativa; d) El context extremament canviant i complex en què tenen lloc les intervencions socials; e) El caràcter dinàmic dels mateixos serveis i programes socials; f) Els resultats i els efectes aconseguits (alguns són visibles a curt termini, altres són efectes secundaris, a mitjà o llarg termini); g) Els dissenys inicials parcials o poc rigorosos (especialment pel que fa a la definició i la concreció d'objectius generals i específics); h) La falta de dissenys específics i apropiats d'avaluació que s'adaptin a les característiques qualitatives dels serveis i programes socials; i, finalment, i) La no inclusió de l'avaluació en el disseny inicial del servei o programa que posteriorment es voldrà avaluar (de tal manera que aquesta avaluació haurà de dissenyar-se amb posterioritat, un cop el programa ja es troba en ple funcionament).

Per tal de corregir aquesta situació, *es proposa promocionar i implantar una cultura de l'avaluació en el camp dels serveis i programes socials*, de tal manera que els responsables i els professionals implicats en el desenvolupament d'aquests serveis i programes no entenguin l'avaluació com un mecanisme de control, generador d'una despesa econòmica addicional que no aporta cap tipus de benefici o millora, sinó que *l'entenguin com un instrument que incrementa l'eficiència del programa o servei avaluat*, possibilitant una optimització de la utilització dels recursos disponibles i, per tant, dels resultats i de l'impacte obtinguts.

L'anterior proposta permet parlar de la relació existent entre les necessitats detectades i els recursos oferts, ja que quan hi ha un fort desequilibri entre necessitats i recursos (com acostuma a passar en el camp dels serveis i programes socials) es fa difícil destinar una part del pressupost a una activitat que no incrementa (d'una manera directa i immediata) la provisió de recursos. Cal canviar aquesta mentalitat, ja que l'avaluació permet millorar l'eficiència i, per tant, és un instrument que permet aconseguir millors resultats amb els mateixos mitjans. A més, una avaluació positiva és un immillorable instrument per a aconseguir un increment dels recursos assignats a un programa o servei.

17. S'ha evidenciat la *complexitat i el dinamisme dels serveis i programes socials*. La seva complexitat es relaciona, entre altres factors, amb el mateix enrevesament de dues de les disciplines bàsiques i fonamentals d'aquest camp d'acció, com són el treball social i la pedagogia social. Aquesta complexitat del camp de l'acció social fa necessària una pluralitat metodològica, que combini o utilitzi indistintament les metodologies quantitatives i qualitatives d'avaluació. És a dir, la *pluralitat metodològica* no únicament es justifica per una opció paradigmàtica que defensa aquesta pluralitat, sinó que també es justifica per les característiques del mateix objecte d'avaluació, els serveis i programes socials, els quals són extremament dinàmics i complexos.

Tota avaluació d'una acció complexa, com és el cas dels serveis i programes socials, ha d'incloure la dimensió quantitativa i qualitativa d'aquesta acció. Aquestes dues dimensions tenen sempre caràcter complementari i no excloent. Tota metodologia d'avaluació que únicament tingui en compte una d'aquestes dues dimensions serà sempre parcial i es limitarà a un determinat aspecte de la realitat, encara que aquest caràcter limitat i parcial no signifiqui que no pugui ser viable i vàlida. En altres paraules, les alternatives metodològiques que sols enfoquen una d'aquestes dimensions (sigui aquesta quantitativa o qualitativa) presenten unes conclusions que no representen la complexitat i la integritat del programa o del servei avaluat, la qual cosa no significa que aquestes conclusions no puguin ser vàlides, fiables, significatives i indicatives.

18. S'entén que els patrons d'avaluació han d'adequar-se a les particularitats i a les característiques específiques del programa, del servei o de l'establiment social que és objecte d'avaluació. Per tant, no existeix un únic model d'avaluació aplicat al camp dels programes i dels serveis socials, sinó que *existeix una pluralitat de dissenys d'avaluació*, els quals han d'ajustar-se a la realitat específica d'aquests programes, serveis i establiments.

- 18.1. S'afirma que *no existeix un disseny d'avaluació universalment vàlid* i que sempre sigui el patró idoni, afirmant que els dissenys d'avaluació estandarditzats aplicats als serveis i programes socials presenten dificultats i limitacions donada la pluralitat i la diversitat d'aquests serveis i programes.

La idoneïtat del disseny d'avaluació sempre depèn de les condicions i de les característiques particulars de la situació o del programa que es vol investigar o avaluar: Quin és el millor disseny d'avaluació? Quina és l'estratègia que ens aportarà les respostes més útils? No hi ha una resposta senzilla, immediata i universal a aquestes preguntes, sinó que la resposta dependrà en cada cas d'allò que es vol conèixer,

dels propòsits de l'avaluació, de la disponibilitat pressupostària, i dels interessos, les habilitats i les capacitats de l'equip avaluador implicat. Diversos dissenys d'avaluació produeixen diferent informació, per tant, el repte rau a identificar quina és, en una situació concreta, la informació més necessària i útil, i llavors utilitzar el disseny d'avaluació que sigui idoni per aconseguir l'esmentada informació.

18.2. No es considera convenient la utilització de patrons estandarditzats o de models elaborats i dissenyats en funció d'altres sectors de l'acció social (per exemple, la sanitat o l'ensenyament). Aquests dissenys poden ser vàlids en els seus àmbits respectius d'aplicació, però poden no ser-ho en el camp específic dels serveis i programes socials, ja que existeixen paral·lelismes i analogies, però no identitats entre aquests camps.

19. Es defensa l'especificitat dels programes i dels serveis socials i, per tant, l'*especificitat* de les seves metodologies, de les seves tècniques i dels seus instruments d'avaluació. Cal que les diverses metodologies d'avaluació de serveis i programes socials tinguin presents dos requisits, com ara la seva adequació i la seva adaptació a les realitats concretes d'aquests programes i serveis.

19.1. La diversitat i les característiques particulars dels programes i dels serveis socials fan necessària l'elaboració de *dissenys d'avaluació específics* i adaptats a aquesta diversitat i a aquestes característiques. Ara bé, els patrons d'avaluació de serveis i programes socials no sols han de ser específics, sinó que també han de ser *dissenys contextualitzats* que s'adaptin a les característiques i les particularitats del programa o del servei que es vol valorar.

El camp dels serveis socials té les seves pròpies característiques genèriques, al mateix temps que cada àrea d'actuació específica (família i infància, persones amb disminucions, gent gran, etc.), cada nivell funcional (atenció primària o atenció especialitzada, acolliment diürn o acolliment residencial) i cada servei o establiment (centre de dia, centre obert, centre residencial, etc.) tenen també les seves pròpies característiques específiques i particulars. En conseqüència, els *dissenys d'avaluació* de programes i de serveis socials no únicament han de ser *específics* d'aquest camp (incorporant en el seu disseny les característiques i particularitats dels serveis socials), sinó que també han d'estar *contextualitzats* en funció de l'àrea d'actuació, del nivell funcional i del servei o establiment avaluat.

En altres paraules, els serveis i programes socials intervenen en relació amb diversos sectors de població i pel que fa a diverses

problemàtiques, estan integrats per una pluralitat de serveis i establiments, desenvolupant diverses funcions i perseguint objectius diversos, al mateix temps que responen a realitats territorials plurals i a diverses dependències institucionals, essent, per tant, necessari que els dissenys d'avaluació aplicats estiguin contextualitzats, això és, que s'adaptin a aquesta diversitat de característiques i particularitats dels serveis i programes socials.

19.2. Per tant, *es proposa el desenvolupament de dissenys plurals d'avaluació aplicats a les característiques i les particularitats específiques del servei o del programa social avaluat.* S'han d'evitar patrons d'avaluació que siguin estandarditzats i que no s'adaptin a les particularitats del servei o programa que es pretén avaluar. Es defensa que cada servei o programa té la seva pròpia singularitat i, per tant, cal adaptar els dissenys d'avaluació a aquesta particularitat. Això no vol dir que aquests dissenys siguin radicalment diferents, ja que en molts casos tan sols caldrà adaptar un disseny preestablert a les característiques qualitatives del servei o programa que es pretén avaluar.

20. S'han identificat diverses aportacions al voltant de la *caracterització dels dissenys específics d'avaluació de serveis i programes socials* i s'ha dit que aquestes aportacions són diverses i plurals, si bé hi ha un seguit de característiques que presenten un nivell de consens elevat.

20.1. Entre les *característiques definitòries dels dissenys d'avaluació de serveis i programes socials* s'han apuntat les següents: a) L'avaluació ha de ser un procés dinàmic, flexible, obert i contextualitzat que integri les metodologies quantitatives i qualitatives d'avaluació; b) L'avaluació ha de centrar-se tant en els processos generats, com en els resultats i l'impacte aconseguits; c) L'avaluació ha de tenir caràcter formatiu, de tal manera que sigui un procés permanent i continuat que permeti introduir millores en el procés d'implementació del servei o programa avaluat; d) Els resultats i les conclusions de l'avaluació han d'optimitzar el servei o el programa avaluat, remarcant la utilitat social d'aquests resultats; e) Ha de ser una avaluació democràtica i participativa que incorpori els diversos col·lectius implicats en el procés d'avaluació; f) Ha de tenir presents les dimensions ètiques i ideològiques implícites en tota avaluació; g) Els avaluadors han de preservar llur independència envers les agències o les administracions que formulen els encàrrecs d'avaluació, i h) Han de ser avaluacions pràctiques (senzilles i de fàcil implementació), útils (aplicabilitat dels resultats i de les conclusions) i oportunes (en la seva temporalització i en la seva acceptació institucional).

20.2. *Altres característiques* definitòries dels dissenys d'avaluació de serveis i programes socials també apuntades són les següents: 1. Avaluació de procés, no únicament de producte; 2. Avaluació externa, però d'iniciativa interna, i amb participació dels diversos sectors implicats; 3. Quantitat i qualitat són dues dimensions complementàries que sempre han d'anar associades; 4. Pluralitat metodològica: quantitativa, qualitativa i mixta; 5. Contra els models estandarditzats i estereotipats, a favor de models específics i contextualitzats; 6. Pluralitat de models, a causa de la pluralitat de serveis i programes; 7. Avaluació dels efectes secundaris i dels efectes no previstos inicialment: avaluació de l'eficàcia i dels resultats, però també de l'efectivitat i de l'impacte; 8. Avaluació dels efectes a llarg termini; 9. Evolució de les avaluacions mitjançant sèries temporals llargues; 10. Avaluació aproximativa, no absoluta ni definitiva; 11. Complementarietat entre les avaluacions de necessitats, de disseny, de procés i de producte, essent també necessària la valoració del cost de la no intervenció; 12. Disseny avaluatiu segons criteris i requisits científics, però d'aplicació flexible i dinàmica; 13. Avaluació aplicada, i 14. Avaluació com a element de canvi i transformació, no de control.

21. En relació amb les diverses *modalitats d'avaluació*, s'entén que unes són més adequades que altres en l'àmbit específic dels serveis i programes socials.

21.1. Es defensa l'*avaluació formativa versus* la sumativa, ja que en el camp social els processos són tan importants com els resultats.

Es defensen les avaluacions internes i externes, ja que ambdues són vàlides en l'àmbit social, si bé cal plantejar la possibilitat d'avaluacions mixtes que combinin les modalitats interna i externa, tot i que en aquesta tesi s'ha pres posició per la *modalitat externa*, però amb dues condicions: la iniciativa de l'avaluació ha de ser interna (la demanda ha de partir de la pròpia organització) i el procés ha de ser participatiu, fonamentat en la negociació amb el conjunt de sectors implicats.

Finalment, es defensen les quatre modalitats derivades dels objectius de l'avaluació (les avaluacions de necessitats, de disseny, de procés i de producte), associant cadascuna d'aquestes modalitats a diversos moments del procés de planificació i d'execució d'un servei o programa social. Probablement aquestes quatre modalitats derivades dels objectius de l'avaluació són complementàries, la qual cosa no significa que una determinada avaluació no pugui prioritzar una determinada modalitat. L'avaluació de serveis i programes socials es fonamenta en la complementarietat de totes quatre modalitats, si bé

és cert que en funció del programa i/o de l'encàrrec institucional es prioritzarà i intensificarà una de les modalitats d'avaluació segons objectius.

21.2. Per tant, i respecte a les diverses modalitats d'avaluació, *es proposa que els dissenys d'avaluació de serveis i programes socials siguin formatius, externs i participatius, globals, processals, quantitativs i qualitativs, tot incorporant al llarg del procés les diverses modalitats d'avaluació segons objectius: l'avaluació de necessitats, l'avaluació de disseny i de valoració de l'avaluabilitat, l'avaluació de procés i, finalment, l'avaluació de producte.*

22. Respecte als dissenys d'avaluació aplicats en el camp dels serveis i programes socials, s'afirma que tot sovint únicament s'avalua la implementació de l'acció o l'eficàcia dels resultats aconseguits, però no es valoren ni l'efectivitat ni l'impacte del servei o programa avaluat. Un dels factors que expliquen aquest fet és que al llarg del desenvolupament dels serveis i programes avaluats apareixen noves dimensions i es generen nous processos que no havien estat previstos en la seva formulació inicial, de tal manera que alguns dels resultats previstos no s'aconsegueixen mentre que se n'aconsegueixen d'altres de no previstos. S'ha de tenir present que la *complexitat de l'àmbit social facilita l'aparició de variables no incloses en el disseny inicial del programa*, però que sí poden ser significatives en el moment de valorar l'eficàcia i l'efectivitat del servei o programa avaluat.

22.1. Es constata que tot sovint en el disseny dels programes i dels serveis socials es marquen objectius teòrics, genèrics, ambiciosos, que després no són pas aconseguibles. Per contra, molts d'aquests programes presenten resultats positius en aspectes més concrets i limitats, al mateix temps que permeten descobrir noves hipòtesis de treball que permeten optimitzar el mateix sistema de serveis socials. S'entén que els febles resultats en relació amb els objectius inicialment previstos (eficàcia), no han de significar la supressió del servei o programa quan aquest presenta altres resultats positius complementaris i significatius (efectivitat). En aquests casos és convenient *reformular el disseny inicial del programa* (especialment pel que fa als objectius), adaptant-lo a allò que realment és possible de treballar.

És convenient consolidar les avaluacions externes d'impacte, encara que les conclusions haurien de tenir caràcter reflexiu, però no determinant¹. Per tant, *es proposa valorar els resultats i l'impacte en re-*

¹ Ens expliquem: un programa concret pot perseguir uns objectius determinats (per exemple els objectius A, B, C i D). La implementació i el desenvolupament del programa té efectes complementaris en altres dimensions no previstes, les quals permeten identificar objectius nous o complementaris (per exemple, A1, B1, C1, E, F). Tal vegada, en el moment d'avaluar els resultats obtinguts es doni més importància

lació amb tots els objectius: els inicialment formulats i els incorporats amb posterioritat. És possible que els resultats obtinguts respecte amb els primers siguin febles, mentre que els resultats dels segons siguin força més positius. Això no ha de qüestionar la continuïtat del programa, però sí, la redacció i la formulació dels seus objectius específics, essent necessari redissenyar el programa en funció d'aquells objectius que realment s'aconsegueixen, tot millorant la dialèctica entre teoria i pràctica.

- 22.2.** L'avaluació de programes i de serveis socials no sempre significa eliminar un programa en cas de febles resultats, sinó que també pot significar *reformular i redissenyar el servei o programa avaluat* en funció dels resultats i de l'impacte realment aconseguits.

Per exemple, en l'avaluació del Projecte DAI presentada en el capítol setzè d'aquesta tesi, si un dels objectius era evitar els internaments, llavors els resultats aconseguits eren febles. Però el projecte presentava altres resultats positius, directament i indirectament relacionats amb l'objectiu abans esmentat, encara que no significaven evitar l'internament. L'avaluació del Projecte DAI va permetre detectar altres resultats positius inicialment no previstos (l'atenció global a la família, la conscienciació de la família envers les seves limitacions i envers la necessitat de canvi, l'establiment de pactes de treball, la maduració dels processos interns de la família i de l'infant en cas d'internament, i l'acceptació d'aquesta mesura, etc.), els quals justificaven la continuïtat del Projecte, independentment de si s'aconseguien o no evitar els internaments.

Per tant, la conclusió no seria tant la supressió del projecte, sinó la seva reformulació operativa, especialment pel que fa als objectius: eliminar els objectius inicials, genèrics i maximalistes (de l'estil "evitar l'internament"), en favor d'objectius reals, operatius i possibles d'aconseguir (de l'estil "establir pactes de treball amb la família" o "aconseguir uns canvis concrets en la dinàmica familiar"). En una segona fase, l'avaluació del projecte seria més fàcil i factible, perquè els objectius ja estarien adaptats als resultats que realment poden esperar-se del programa. De totes formes s'ha de tenir present que aquesta reflexió no és vàlida universalment, ja que poden haver-hi serveis i programes socials que no presentin resultats positius directes ni tampoc indirectes, casos en els quals cal procedir a la supressió del

als resultats associats als objectius perfilats amb posterioritat, tot marginant la valoració dels objectius inicialment previstos. O tal vegada passi just el contrari: sols es valoren els objectius previstos inicialment, sense tenir en compte els resultats associats amb altres objectius.

programa o del servei avaluat (ja que aquest no presenta eficàcia, ni tampoc efectivitat).

- 22.3.** Es considera significatiu incorporar a l'avaluació de serveis i programes socials reflexions aportades per *l'avaluació lliure d'objectius*, no tant en el sentit de no englobar els objectius inicialment previstos, sinó en el sentit de valorar tots els aspectes i els processos generats pel servei o programa avaluat, independentment de si aquests aspectes i processos havien estat inicialment previstos.

Tot sovint els serveis i programes socials generen uns efectes que no s'havien previst quan se n'havia realitzat el disseny, mentre que alguns dels efectes previstos no s'aconsegueixen. L'avaluació de serveis i programes socials ha de ser sensible a aquesta realitat, en conseqüència, ha de valorar el grau de consecució dels objectius previstos en el disseny inicial (l'eficàcia del servei o programa avaluat), però també ha de tenir en compte i valorar altres resultats o efectes que no havien estat previstos i que poden ser tan importants o més que els primers (l'efectivitat del servei o programa avaluat). En aquest sentit, l'avaluació de serveis i programes socials ha de facilitar la reformulació dels objectius inicialment previstos, els quals han d'adaptar-se als efectes positius que realment es poden assolir.

- 22.4.** S'afirma que és convenient *formular objectius i indicadors de caràcter específic, concret, operatiu i, en la mesura del possible, quantificable*; si bé cal preveure l'aparició o formulació de possibles nous objectius a mesura que es desenvolupa el procés d'execució i desplegament del programa o del servei social avaluat. El disseny inicial d'objectius i d'indicadors ha d'incloure aquestes tres dimensions: a) Precisar i operativitzar en indicadors mesurables tot allò que sigui possible de quantificar; b) Acceptar l'existència d'aspectes qualitius que no seran possible de quantificar i per als quals caldrà cercar altres vies de valoració; i c) Preveure l'aparició d'aspectes no previstos inicialment, els quals implicaran una reformulació dels objectius inicials (modificant-ne alguns o bé formulant-ne algun de nou).

En definitiva, l'avaluació de qualsevol programa o servei social presenta aspectes quantitius i qualitius, essent també necessari quantificar els aspectes qualitius, tot i reconèixer que no tots els aspectes podran ser reduïts a xifres, ja que és possible quantificar una part de la qualitat, però no tota.

- 22.5.** En relació amb els continguts dels anteriors punts, *es proposa valorar l'eficàcia* (grau d'aconseguitment dels objectius inicialment previstos) *i l'efectivitat* (valoració dels efectes reals, tant si aquests

estaven previstos com si no ho estaven) dels serveis i programes socials, tant pel que fa als *resultats* (efectes aconseguits respecte als usuaris o destinataris) com *impacte* (efectes aconseguits respecte al conjunt de la població) d'aquests serveis i programes.

23. Es constata que poden haver-hi avaluacions de serveis i programes socials que siguin puntuals i concretes, però sempre s'han d'interpretar dintre d'una evolució en el temps que permeti introduir de forma progressiva modificacions i correccions, i que aquestes modificacions siguin al seu torn avaluades de nou i de nou corregides. S'entén que una de les limitacions més serioses dels programes i dels serveis socials és la seva poca estabilitat i permanència al llarg del temps, tant pel que fa a les avaluacions, com a la seva pròpia aplicació.

23.1. S'afirma que l'avaluació de programes i de serveis socials ha de ser *processal i progressiva*, per la qual cosa aquests serveis i programes han de tenir *permanència temporal*. La millor manera d'optimitzar el funcionament i l'impacte dels programes i dels serveis socials és que aquests disposin del temps d'aplicació necessari per tal de produir efectes, evitant la constant alteració, supressió i creació de serveis i programes, al mateix temps que cal avaluar el procés per tal d'introduir les correccions oportunes. S'entén que sols després d'un temps d'aplicació, i de la introducció de les oportunes i progressives modificacions i correccions, és possible valorar quin és l'impacte d'un programa o d'un servei. Per tant, es defensa l'*estabilitat crítica i reconstructiva* dels serveis i programes socials, al mateix temps que se'n rebutja la constant i permanent supressió i creació.

En conseqüència, *es proposa que les avaluacions de serveis i programes socials siguin permanents i repetides al llarg del temps*, de tal manera que es puguin introduir progressives correccions en el disseny, el funcionament i l'impacte dels serveis i programes avaluats que permetin valorar i modificar el seu funcionament al llarg del temps.

23.2. S'entén que les avaluacions dels programes i dels serveis socials sempre són *indicatives i aproximatives*, ja que els resultats i les conclusions que se n'extreuen no poden ser interpretats en sentit definitiu ni absolut. Les conclusions de les avaluacions de programes i de serveis socials sempre tenen caràcter indicatiu, de tal manera que permeten detectar i identificar *tendències* més que no pas dades precises i concretes. Aquesta reflexió és especialment vàlida per als models qualitius d'avaluació, però s'entén que també és adequada, encara que amb menor mesura, per als models quantitius o integrats d'avaluació de serveis i programes socials.

24. S'afirma que *les avaluacions de serveis i programes socials han de ser pràctiques, útils i oportunes.*

24.1. Una avaluació ha de ser *pràctica* respecte al disseny i als instruments, ja que sempre ha de cercar el disseny més simple i senzill d'acord amb el tòpic específic d'avaluació, defugint de visions simplistes del programa o del servei avaluat, però cercant la simplicitat de les tècniques i dels instruments d'avaluació. La interpretació i la visió de la realitat i dels possibles sistemes d'avaluació han de ser complexes, però els instruments específics d'avaluació han de ser com més simples millor. La complexitat de l'instrument no necessàriament significa complexitat en els resultats obtinguts, ja que tot sovint les avaluacions més completes es fan amb instruments força senzills.

24.2. Una avaluació ha de ser *útil* en relació amb les seves conclusions, ja que aquestes han de permetre millorar i optimitzar el funcionament i els resultats del programa o servei avaluat. S'entén que els resultats i les conclusions d'una avaluació sempre han de ser aplicables i utilitzables per part dels tècnics responsables d'administrar i gestionar el programa o servei avaluat. En altres paraules, les conclusions i les recomanacions d'una avaluació han de permetre optimitzar el servei o programa avaluat.

24.3. Una avaluació ha de ser *oportuna* pel que fa als terminis temporals i als centres de decisió operativa: ha de fer-se en un moment en el qual sigui possible introduir modificacions en el procés de gestió i execució d'un programa o servei, o d'introduir-les amb prou rapidesa quan siguin processos molt dinàmics, i ha de fer-se amb la plena acceptació dels responsables polítics, tècnics i administratius que tenen facultats per a la presa de decisions. Una avaluació és oportuna quan té lloc en el moment adequat i amb el vist i plau d'aquells que tenen capacitat per a introduir possibles modificacions. L'oportunitat d'una avaluació facilita la posterior aplicació de les seves conclusions i recomanacions. Si una avaluació no és oportuna (bé des de la perspectiva temporal, bé des de la perspectiva dels òrgans de decisió), les seves recomanacions difícilment podran ser aplicades i, per tant, tampoc serà una avaluació útil.

24.4. En conseqüència, *es proposa que les avaluacions de serveis i programes socials siguin pràctiques, útils i oportunes.*

25. Es considera que l'avaluació de serveis i programes socials ha de tenir en compte *la participació de tots els col·lectius afectats o implicats* en el seu procés. Probablement aquesta sigui una característica associada a posicions

ideològiques dels avaluadors, però en el cas particular dels serveis i programes socials aquesta característica és necessària, independentment de la posició ideològica o paradigmàtica de l'avaluador, ja que hi ha característiques dels serveis i programes socials que justifiquen aquesta afirmació.

Per tant, els models d'avaluació aplicats en aquest àmbit necessàriament han de tenir presents l'opinió i la participació de tots els col·lectius afectats o implicats, ja que l'objectiu últim dels serveis i programes socials és incrementar la qualitat de vida dels ciutadans (i això no únicament dependrà de condicions objectives, sinó també de percepcions i sentiments subjectius). D'altra banda, cal tenir present que l'accessibilitat de determinades informacions està condicionada a la col·laboració dels usuaris i dels professionals, ja que les informacions quantitatives de caràcter objectiu han de complementar-se amb informacions qualitatives de caràcter subjectiu.

26. Els programes i els serveis socials són *dinàmics i canviants*, en conseqüència, els dissenys d'avaluació aplicats han de tenir presents aquestes característiques.

La planificació de l'avaluació ha de ser rigorosa i estricta, d'acord amb els criteris i els requisits metodològics, però incorporant *flexibilitat* en el seu disseny. En altres paraules, els dissenys dels patrons d'avaluació aplicats als serveis i programes socials han de seguir els criteris i els requisits de les metodologies d'investigació i d'avaluació, evitant, però, dissenys estàtics, i potenciant dissenys de caràcter dinàmic i flexible que tinguin la capacitat d'incorporar els possibles canvis o modificacions que es produeixen al llarg del procés d'avaluació.

27. S'entén l'avaluació com una *etapa dintre del procés de planificació d'un programa*. L'avaluació ha d'incloure's en el procés inicial de planificació del programa o del servei social i ha de formar part de la planificació d'aquest servei o programa des de l'inici. L'avaluació no és la darrera etapa d'un procés d'execució, sinó que és una etapa més del procés de planificació, no essent possible, o si més no convenient, dissenyar l'avaluació a posteriori, quan el programa o servei ja està en ple procés d'execució i desplegament, ja que en aquests casos l'avaluació sempre serà limitada i presentarà punts febles. En conseqüència, l'avaluació ha de ser prevista abans de l'execució del programa o del servei, formant part del mateix procés de planificació.

El disseny inicial dels serveis i programes socials hauria d'establir els objectius específics i operatius, perfilant clarament quins són els resultats que es volen aconseguir amb l'aplicació de les mesures i de les activitats considerades en el programa avaluat, i en funció d'aquests objectius i d'aquests hipotètics resultats es formularà l'estratègia i els indicadors d'avaluació.

S'ha de tenir present que tot sovint els programes i els serveis socials no incorporen l'estratègia d'avaluació en el seu disseny inicial, la qual cosa dificulta molt, i de vegades impossibilita, la seva posterior avaluació (aspecte directament associat a la valoració de l'avaluabilitat dels serveis i programes socials). En els programes i els serveis socials s'acostuma a demanar una estratègia d'avaluació quan el programa o el servei ja porta un cert temps en execució, essent, llavors, molt difícil establir una adequada estratègia d'avaluació (si més no aquesta estratègia d'avaluació estarà fortament condicionada per la informació disponible i per tot el procés d'execució anterior).

El disseny inicial dels serveis, dels programes i dels establiments socials sempre ha d'incorporar una estratègia d'avaluació, la qual estarà en funció de l'especificitat del programa, servei o establiment social que es vol avaluar, dels objectius específics i dels resultats per aquests previstos.

En relació amb tot el que hem dit anteriorment, *es proposa incloure l'avaluació com una fase més del disseny i la planificació inicial de qualsevol servei o programa social*. És a dir, l'avaluació no és la darrera etapa en el procés de desenvolupament d'un programa (que té lloc a l'acabament), sinó que és una activitat continuada que es preveu a l'inici i que té lloc al llarg de tot el procés de desenvolupament de l'esmentat programa.

Cinquè objectiu: *Revisar les aportacions existents sobre les diverses alternatives metodològiques existents en el camp de l'avaluació en general i de l'avaluació de serveis i programes socials en particular.*

28. Anteriorment s'ha reconegut l'existència d'una pluralitat de paradigmes epistemològics i d'una pluralitat de metodologies d'investigació científica, afirmant que en tota època històrica coexisteixen diversos paradigmes, havent-hi relacions de poder asimètriques entre aquests. En relació amb aquest tema, s'ha exposat l'existència de tres paradigmes (el positivista, l'interpretatiu i el crític), cadascun dels quals representa una determinada forma d'entendre el coneixement, la ciència i el mètode científic, així com també una visió particular del món i de la realitat.

Aquests tres paradigmes generen dues metodologies d'anàlisi de la realitat: la *metodologia quantitativa*, que es fonamenta en els conceptes de ciència i mètode científic del paradigma positivista, i la *metodologia qualitativa*, que es fonamenta en els conceptes de ciència i mètode científic del paradigma interpretatiu i, en menor mesura, del paradigma crític.

29. Pel que fa a la polèmica existent entre metodologies quantitatives i qualitatives d'avaluació, es defensa una *opció plural* que les considera vàlides totes dues (així com també les metodologies mixtes o integrades, derivades de la complementarietat entre les aportacions d'ambdues).

També s'afirma que *l'elecció metodològica està en funció de dues variables*: la posició epistemològica de l'investigador i l'aspecte concret de la realitat que es vol avaluar. En relació amb la segona variable, es considera que són les característiques qualitatives d'allò que es vol valorar les que determinen la viabilitat i la utilitat d'una o altra opció metodològica, reconeixent que existeixen situacions en què la metodologia quantitativa pot ser considerada adequada, situacions en les quals és idònia la qualitativa i situacions en què és adient una metodologia mixta que integri aportacions d'ambdues. Ara bé, tot i reconèixer aquesta pluralitat metodològica, en aquesta tesi, i com a resultat de les característiques dels serveis i programes socials, es remarca la viabilitat i la utilitat de la metodologia qualitativa d'avaluació.

- 29.1. En l'actualitat, les *metodologies mixtes o integrades d'avaluació* constitueixen una alternativa a la utilització exclusiva de les metodologies quantitatives o qualitatives. Les metodologies mixtes són programes d'investigació o d'avaluació que combinen la utilització de mètodes i de tècniques aportades per la metodologia quantitativa i de mètodes i de tècniques aportades per la metodologia qualitativa. És a dir, les tècniques d'investigació i d'avaluació aportades per les metodologies quantitativa i qualitativa no són incompatibles i excloents, sinó que són compatibles i complementàries. La utilització d'una o una altra metodologia, així com la utilització combinada de les tècniques respectivament aportades, dependrà, tal com ja s'ha dit anteriorment, de dos factors: a) Quin és el paradigma de referència de l'equip investigador; i b) Quin és l'aspecte o la dimensió concreta i específica del servei o programa que es vol estudiar o avaluar.

Des d'una metodologia quantitativa, i emprant de forma principal, però no exclusiva, tècniques quantitatives, poden també utilitzar-se, en funció del tema concret d'avaluació, tècniques derivades de la metodologia qualitativa, si bé aquestes sempre presentaran caràcter suplementari i complementari. Per contra, des d'una metodologia qualitativa, i emprant de forma principal, però no exclusiva, tècniques qualitatives, poden també utilitzar-se, en funció del tema concret d'avaluació, tècniques derivades de la metodologia quantitativa, si bé aquestes també sempre presentaran caràcter suplementari i complementari.

29.2. Aquest treball d'investigació s'ha centrat en el disseny de models d'avaluació de serveis i programes socials fonamentats en *tècniques qualitatives* de recollida i d'anàlisi de la informació. Tot i reconèixer la pluralitat metodològica, i la mateixa existència de metodologies integratives, els dissenys que s'han aportat es fonamenten en l'aplicació de tècniques qualitatives. Aquesta elecció no sols té a veure amb l'adscripció paradigmàtica de l'investigador, sinó que fonamentalment s'explica per les característiques específiques dels tòpics que s'han avaluat (diverses experiències de serveis i programes socials).

30. S'ha constatat que els *punts forts i febles de les metodologies quantitatives, qualitatives i mixtes* s'associen directament a les seves característiques. És a dir, cada una de les característiques que defineixen cadascuna d'aquestes opcions metodològiques presenta uns determinats aspectes positius i negatius. En aquest sentit, s'ha afirmat que les metodologies quantitativa i qualitativa d'avaluació presenten punts forts i febles divergents, mentre que la utilització combinada d'aportacions d'ambdues permet potenciar els punts forts i controlar els punts febles d'una i altra metodologia.

30.1. Entre les característiques que configuren les metodologies quantitatives i qualitatives, i en relació amb la identificació dels seus punts forts i febles, s'han identificat les oposicions següents: 1. Objectivitat *versus* subjectivitat; 2. Quantitat *versus* qualitat; 3. Marc experimental *versus* marc natural; 4. Disseny planificat *versus* disseny flexible; 5. Avaluació de *producte* *versus* avaluació de procés; i 6. Efectes immediats *versus* efectes secundaris.

El primer element de cada parella caracteritza la metodologia quantitativa, mentre que el segon caracteritza la metodologia qualitativa, presentant cadascun d'aquests elements aspectes forts i febles oposats. La metodologia mixta, per la seva part, intenta construir una relació dialèctica entre els elements que configuren cadascuna d'aquestes oposicions i, en conseqüència, intenta rescatar els aspectes positius de cada element de l'oposició, al mateix temps que cerca afeblir els aspectes negatius associats.

30.2. Pel que fa a la seva aplicació al camp específic dels serveis i programes socials, la *metodologia quantitativa* presenta limitacions associades a la seva complexitat i dificultat d'aplicació, a la relació asimètrica que existeix entre els seus laboriosos dissenys i els resultats aconseguits, i la seva feble adequació a les característiques i particularitats dels serveis i programes socials. Per contra, la *metodologia qualitativa* presenta una major adequació a les característiques i particularitats dels serveis i programes socials, però té una seriosa limitació derivada dels aspectes personals de l'avaluador.

31. Al llarg del treball d'investigació s'ha pres una posició favorable a les *metodologies integratives* d'avaluació de serveis i programes socials, remarcant la utilitat i la idoneïtat de les tècniques qualitatives d'investigació i d'avaluació. Per tant, es defensa l'aplicació de metodologies integratives d'avaluació en el camp dels serveis i programes socials, si bé s'entén que, dintre d'aquest camp específic de l'acció social, les tècniques qualitatives tindran prioritat en la majoria de dissenys específics d'avaluació. En altres paraules: tot i que les metodologies integratives d'avaluació incorporen tant tècniques quantitatives com qualitatives, s'afirma que, en el cas de l'avaluació de serveis i programes socials, les segones són més significatives en una majoria de dissenys d'avaluació.

En conseqüència, *es proposen dissenys mixtes que incorporin aspectes quantitius i qualitius, remarcant el paper destacat dels aspectes qualitius en relació amb els serveis i programes socials* (especialment si es pensa en algunes característiques d'aquests serveis i programes socials, com el fet que són processos que tenen lloc al llarg d'un període de temps, que presenten efectes secundaris a mitjà termini i que no sempre són directament observables).

32. Es constata que en l'avaluació de serveis i programes socials existeix *complementarietat entre els aspectes quantitius i qualitius*, essent, per tant, necessàries ambdues metodologies d'investigació i d'avaluació. Les metodologies quantitatives d'avaluació són vàlides per a avaluacions parcials, centrades en aspectes concrets, però no poden constituir l'única dimensió avaluadora. Aquestes metodologies aporten una visió parcial, encara que força útil i vàlida, que no té present la complexitat i la qualitat de les accions socials i, per tant, necessiten el complement de les metodologies qualitatives.

Les metodologies quantitatives aporten l'avaluació d'una determinada dimensió parcial de la realitat, però no l'avaluació de la realitat en tota la seva complexitat. Per contra, s'entén que les metodologies qualitatives d'avaluació són vàlides encara que han de complementar-se amb avaluacions quantitatives, ja que aquestes metodologies s'apropen a la complexitat de les accions socials, però han de ser complementades i corregides amb avaluacions quantitatives que permetin objectivar i detectar tendències.

33. S'afirma que *no existeix una relació mecànica o determinista entre la perspectiva epistemològica de l'investigador i l'elecció de la metodologia d'investigació*. Es reconeix que el paradigma positivista prioritza la utilització de la metodologia quantitativa, mentre que els paradigmes interpretatiu i crític prioritzen la utilització de la metodologia qualitativa. Ara bé, reconèixer que la posició paradigmàtica de l'investigador en condiciona la

preferència metodològica no significa que aquesta determini l'elecció de metodologia en les investigacions específiques. Aquesta elecció depèn bàsicament, i tal com ja s'ha dit anteriorment, de dues variables: la perspectiva paradigmàtica de l'investigador i les característiques del tema específic d'investigació.

L'elecció de la metodologia d'avaluació dependrà del paradigma de referència de l'equip avaluador, però també dependrà de quin és l'objecte o tema d'avaluació. En altres paraules, en la ciència moderna existeix una pluralitat metodològica representada per l'existència de les metodologies quantitativa i qualitativa d'investigació i d'avaluació, cadascuna de les quals aporta una pluralitat de mètodes i de tècniques. L'elecció de la metodologia considerada idònia estarà en funció de dues variables: el model paradigmàtic de posicionament de l'equip investigador o avaluador (cada paradigma s'identifica amb una determinada metodologia) i l'aspecte concret de la realitat que es vol estudiar (els diversos aspectes de la realitat requereixen l'aplicació de diferents mètodes i tècniques d'investigació i d'avaluació).

34. Pel que fa als possibles *dissenys metodològics*, s'ha remarcat la dificultat que representa aplicar dissenys experimentals a l'avaluació de serveis i programes socials, donada l'extrema complexitat i variabilitat d'aquests serveis i programes. És necessari, doncs, reflexionar sobre el fet que poden haver-hi avaluacions de serveis i programes socials en què no existeixin grups experimentals i de control, ja que els efectes o resultats no són directament observables o bé no tenen lloc sobre la població. En altres casos sí que és possible l'existència d'aquests grups experimentals i de control, però poden haver-hi altres alternatives força més senzilles i simples d'avaluació, per la qual cosa els dissenys experimentals o quasi-experimentals poden no ser els més idonis.

S'entén que no sempre és possible aplicar els dissenys experimentals o quasi-experimentals en l'avaluació de serveis i programes socials, sense que això impossibiliti, però, el disseny i l'execució de processos avaluatius. També es defensa que existeixen serveis i programes que poden ser avaluats mitjançant dissenys experimentals, però on aquests dissenys no sempre són els més idonis.

En definitiva, s'entén que hi ha tres possibles situacions davant dels dissenys metodològics aplicats a l'avaluació de serveis i programes socials: a) Hi ha serveis i programes socials avaluables mitjançant dissenys experimentals o quasi-experimentals i en què aquests dissenys són els òptims i idonis; b) Hi ha serveis i programes avaluables mitjançant dissenys experimentals o quasi-experimentals, però en què aquests dissenys metodològics no són els òptims i idonis, existint altres opcions no experimentals més simples, però també més útils, i c) Hi ha serveis i programes que no són avaluables mit-

jançant dissenys experimentals o quasi-experimentals i en els quals sols és possible utilitzar dissenys no experimentals, en aquest darrer cas és, però, necessari cercar el màxim rigor possible d'aquests dissenys.

Sisè objectiu: Establir els trets característics més significatius d'un model d'avaluació de serveis i programes socials que es fonamenti en principis democràtics i participatius, i que tingui present la utilitat social dels resultats i de les conclusions de qualsevol avaluació.

- 35.** S'afirma que *s'estableix una relació dialèctica i d'equilibri dinàmic entre les dimensions de control i de canvi social implícites en tot procés d'avaluació de serveis i programes socials*: no és possible eliminar-ne o suprimir-ne cap de les dues, però sí, incrementar la intensitat d'una d'aquestes dues dimensions en funció del disseny d'avaluació i de la seva aplicació.

La finalitat de l'avaluació de serveis i programes socials és optimitzar els programes i els serveis avaluats. Per tant, l'avaluació no únicament és un instrument de control, sinó que també és un instrument de canvi i de millora d'aquests programes i d'aquests serveis. S'entén que *tota avaluació de serveis i programes socials presenta elements de control i elements de canvi*, existint una relació dialèctica simètrica entre aquestes dues dimensions implícites en tota avaluació.

- 35.1.** El model d'avaluació defensat i implementat per l'avaluador potenciarà una o altra d'aquestes dues dimensions: el disseny d'avaluació desenvolupat enfortirà o afeblirà els elements de control social, o bé enfortirà o afeblirà els elements de canvi i transformació social dels resultats i de les conclusions de l'avaluació. Per tant, s'afirma que *l'avaluació de serveis i programes socials pot ser un element de control o bé un element de transformació de l'acció social*, tot depenent de quin sigui el model d'avaluació implementat en funció de la posició ideològica i ètica de l'equip avaluador.

És per això que s'ha pres posició a favor d'un *model democràtic i participatiu d'avaluació de serveis i programes socials*, ja que s'entén que aquest model permet *enfortir els elements de canvi social* representats per l'avaluació, al mateix temps que permet afeblir (i no pas eliminar) els elements de control social, sempre presents en tot procés d'avaluació.

- 35.2.** Es considera que el control és positiu quan significa valorar l'eficàcia, l'efectivitat i l'eficiència d'un programa o servei social, sempre amb l'objectiu d'optimitzar els seus resultats i el seu impacte en relació amb

la seva finalitat (millorar el benestar i la qualitat de vida dels afectats i de la societat en general).

És a dir, l'avaluació és sempre un instrument de control en la mesura que permet aplicar i avaluar un seguit de criteris valoratius respecte a un determinat programa o servei social. I aquest control és *positiu* quan possibilita l'optimització dels serveis o programes socials quant a la seva legítima finalitat: incrementar el benestar dels ciutadans. Però aquest control és *negatiu* quan la seva utilització és parcial o sectària, oblidant la finalitat abans apuntada, i servint a finalitats contraposades que sols són útils o beneficioses per a una part dels implicats (siguin aquests polítics, administradors, tècnics o usuaris).

36. S'ha pres posició a favor d'un *model democràtic, social i participatiu d'avaluació de serveis i programes socials*, en què el diàleg i la negociació entre els diversos col·lectius implicats (les institucions que han formulat l'encàrrec, els avaluadors, els professionals i els tècnics dels serveis i programes avaluats, els usuaris o beneficiaris, el conjunt de la ciutadania) tenen assignat un paper específic.

36.1. S'entén que l'avaluació de serveis i programes socials ha de ser *democràtica*, ja que no ha d'estar al servei dels patrocinadors, sinó dels usuaris, essent un element de control democràtic dels serveis i programes socials. L'avaluació de serveis i programes socials ha de tenir un marcat *accent social*, ja que ha de potenciar el bé comú i la millora de les condicions generals de vida de la població, incrementant la qualitat de vida del conjunt de la ciutadania. Finalment, l'avaluació de serveis i programes socials ha de ser *participativa*, ja que ha d'incloure la participació de tots els sectors implicats (avaluadors, patrocinadors, professionals i usuaris implicats, població en general) en totes les fases del procés d'avaluació.

36.2. Aquestes tres característiques (democràtica, social, participativa) de l'avaluació de serveis i programes socials presenten una relació directa amb la reflexió introduïda en el punt anterior sobre l'avaluació com a element de control o de canvi social, ja que a mesura que s'incrementa el caràcter democràtic, social i participatiu d'una avaluació, s'aconsegueix afeblir la dimensió de control implícita en tot procés d'avaluació, al mateix temps que se n'intensifica la dimensió de canvi.

En altres paraules, *tota avaluació comporta elements de control i elements de transformació, essent possible intensificar-ne o afeblir-ne els uns o els altres en funció del model d'avaluació desenvolupat*. En aquest sentit, es considera que potenciar un model democràtic, social i participatiu d'avaluació de serveis i programes so-

cials afebleix els elements de control social, alhora que intensifica els elements de canvi i transformació social de l'avaluació.

36.3. Des d'aquesta perspectiva s'han remarcat quatre aspectes característics d'aquest model democràtic, social i participatiu d'avaluació que permeten intensificar els elements de canvi i transformació social: a) *El diàleg i la negociació* entre els diversos col·lectius implicats; b) *La incorporació i la representació dels interessos plurals*, i no sempre coincidents, de les diferents parts afectades; c) *El foment de la utilitat social* dels resultats de les avaluacions; i d) *La difusió pública* dels resultats i de les conclusions de les avaluacions.

36.4. Per tant, *es proposa un model democràtic, social i participatiu* que tingui en compte tots els col·lectius implicats en el procés d'avaluació i no únicament els clients (entitat o institució que formula l'encàrrec) i els mateixos avaluadors. En el camp dels serveis i programes socials s'entén que és especialment important incorporar els professionals i els tècnics vinculats al servei o programa avaluat. És també important tenir en compte els usuaris, tot i que aquests poden representar algunes limitacions a causa del mateix caràcter del servei o programa avaluat, encara que aquesta limitació no ha d'afectar tant la seva participació, com la filtració i l'objectivització d'aquesta participació per part dels professionals que integren l'equip avaluador.

37. El model democràtic, social i participatiu d'avaluació de serveis i programes socials, en el qual el diàleg i la negociació tenen un paper destacat, es caracteritza pels *principis definitoris* següents: independència, comunicació, representació, participació i difusió pública.

Independència: l'avaluació ha de ser un procés imparcial i independent, tant del patrocinador com dels actors. Els avaluadors són uns intermediaris d'informació entre patrocinadors i actors mitjançant la utilització de la negociació, des de l'inici fins al final del procés avaluat.

Comunicació: l'avaluació ha d'establir canals específics, formals i informals, de comunicació entre totes les parts implicades, cercant sempre la millor comprensió possible de la situació avaluada.

Representació: l'avaluació de serveis i programes socials ha de garantir la representació de les idees i dels valors de tots els sectors implicats, de tal manera que l'avaluació ajudi a aclarir les diverses posicions davant la presa de decisions i faciliti la participació de tots els implicats mitjançant l'explicitació de llurs opinions.

Participació: l'avaluació ha de ser un instrument de participació de tots els implicats en el procés d'avaluació, tot creant canals operatius de negociació i de confrontació dialogada d'interessos i valors.

Difusió pública: l'avaluació ha de garantir el dret dels ciutadans a ser informats sobre el funcionament i els resultats aconseguits pels serveis i programes socials avaluats. Per tant, tota avaluació ha de ser documentada mitjançant informes públics en els quals es mostrin els processos metodològics emprats, els problemes identificats, les perspectives involucrades i les alternatives inferides.

38. En relació amb *l'origen de la demanda de l'avaluació en els serveis i programes socials*, s'ha constatat que és important que els avaluadors siguin conscients dels interessos representats pels diversos col·lectius implicats en un procés d'avaluació, ja que aquests interessos són plurals i no sempre han de coincidir amb els del patrocinador de l'avaluació, essent necessari cercar un punt de difícil equilibri entre la independència científica de l'equip avaluador, els interessos particulars de la institució que patrocina l'avaluació i el model democràtic d'avaluació que vol incorporar els interessos plurals representats pels diversos col·lectius implicats.

En aquest sentit, és possible identificar quatre *agents o actors implicats* en qualsevol procés d'avaluació: a) Els responsables de l'acció avaluativa (l'equip avaluador); b) Els responsables de l'entitat o institució que fa l'encàrrec d'avaluació (els patrocinadors); c) Els subjectes que responen a l'avaluació (els avaluats); i d) Els destinataris, beneficiaris o usuaris del programa o servei avaluat.

- 38.1. En altres moments s'ha afirmat que les relacions de poder que s'estableixen entre les diverses parts implicades en un procés d'avaluació són de caràcter asimètric. Per tant, analitzar *l'origen de la demanda institucional* d'avaluació i contextualitzar-la dintre de les relacions asimètriques de poder i dintre dels interessos plurals (i, a vegades, oposats) dels diversos grups implicats, és una tasca necessària si es vol desenvolupar un model democràtic d'avaluació de serveis i programes socials que incorpori els punts de vista, els interessos i la participació de tots els col·lectius implicats i/o afectats en aquestes avaluacions. Sens dubte és la institució patrocinadora de l'avaluació qui té un pes específic més destacat en la definició de l'encàrrec institucional, però l'equip avaluador ha de contextualitzar i reconvertir (en la mesura del possible) aquest encàrrec, per tal d'incorporar altres punts de vista i altres interessos que poden ser igualment legítims o significatius.

- 38.2.** Els interessos particulars i corporatius entre els diversos col·lectius implicats en una avaluació poden generar conflictes, al mateix temps que l'origen de la demanda de l'avaluació i qui la patrocina són factors que condicionen el procés. Per tant, *es proposa cercar un equilibri dinàmic entre els condicionants de la demanda (patrocinadors) i el deure ètic i la responsabilitat social i democràtica de l'equip avaluador*. Probablement, els patrocinadors condicionin tots els moments del procés d'avaluació, essent especialment evident pel que fa als moments inicial (el disseny d'avaluació, especialment els objectius) i final (les conclusions elaborades i publicades); mentre que les persones avaluades bàsicament condicionaran el procés de recollida de la informació.
- 39.** Es remarca que l'avaluació de serveis i programes socials ha de partir de la premissa següent: el seu objectiu és *incrementar el nivell de benestar de la població* i dels usuaris directes, però no necessàriament incrementar el nivell d'activitat dels serveis. S'ha de tenir en compte que un increment del nivell d'activitat no necessàriament significa incrementar el nivell de benestar dels usuaris.

Tot sovint l'avaluació de serveis i programes socials intenta valorar l'eficiència en termes de productes intermedis, oblidant que del que realment es tracta és d'incrementar el benestar i no el nivell d'activitat. Aquest punt té relació directa amb la definició d'objectius dels serveis i programes socials: *objectius de qualitat* (generació de benestar i de millors condicions de vida) o bé *objectius de producció* (incrementar l'oferta de productes intermedis, independentment de si aquests incideixen en una millora de les condicions de vida i de benestar de la població).

- 39.1.** En conseqüència, l'*eficàcia* i l'*efectivitat* dels serveis i programes socials hauria d'associar-se al benestar i la millora de les condicions de vida dels ciutadans, introduint elements correctors en la lògica interna d'aquests serveis i programes, ja que tot sovint les dinàmiques internes identifiquen com a objectius del programa o del servei l'increment de l'activitat, sense qüestionar-se si aquesta activitat té incidència en la qualitat de vida del usuaris o si aquesta és, suposant que tingui efectes positius, la millor manera possible de generar aquests efectes.

Hi ha diverses estratègies per a *incrementar l'eficiència* dels serveis i programes socials: a) Reduir la generació de despesa, mantenint el mateix nivell de producció de benestar; b) Incrementar el nivell de producció de benestar, mantenint la mateixa generació de despesa; i c) Incrementar la generació de despesa, aconseguint un increment notable del nivell de producció de benestar.

39.2. *Es proposa incrementar la utilitat social dels resultats i de les conclusions de les avaluacions.* Els resultats i les conclusions de l'avaluació de serveis i programes socials no sols ha de presentar utilitat per a la institució que ha formulat l'encàrrec o per als professionals directament vinculats, sinó que ha de ser útil per al conjunt de la societat i, en especial, per als usuaris o els beneficiaris del servei o programa avaluat, essent necessari incorporar els punts de vista i els interessos (objectius i subjectius) d'aquest col·lectiu. En altres paraules, l'avaluació de serveis i programes socials ha de perseguir l'optimització del funcionament i dels resultats aconseguits per aquests serveis i programes, per tal de millorar les condicions de vida i el benestar d'aquells sectors de població directament o indirectament afectats.

Setè objectiu: Identificar les fases que han de configurar tot procés d'avaluació de serveis i programes socials, fent especial menció a dues etapes d'aquest procés: la negociació de l'encàrrec institucional inicial i l'elaboració i la presentació dels informes finals d'avaluació.

40. S'han analitzat les aportacions de diversos autors al voltant de les *etapes o fases* que formen un procés d'avaluació. Aquestes aportacions, tot i no ser del tot coincidents, acostumen a girar al voltant d'una mateixa *seqüenciació lògica*: Contextualització de l'avaluació ⇒ Definició de l'avaluació i del seu disseny metodològic ⇒ Execució de l'avaluació (recollida de la informació) ⇒ Anàlisi de la informació obtinguda ⇒ Obtenció de resultats i elaboració de les conclusions (les quals han d'incloure l'aplicació de possibles mesures de retroalimentació).

41. D'acord amb la seqüenciació lògica exposada en el punt anterior, *es proposa que tota avaluació de serveis i programes socials segueixi les set etapes següents:*

1a. *Identificació del marc general de referència:* a) Negociació de l'encàrrec institucional inicial; b) Caracterització del programa o servei que es vol avaluar i anàlisi del seu entorn socioinstitucional; c) Valoració de l'avaluabilitat del programa o servei que es vol avaluar.

2a. *Definició del model d'avaluació:* a) Revisió de les investigacions prèvies; b) Concreció del tòpic específic de l'avaluació i definició d'objectius generals; c) Elecció de les modalitats d'avaluació.

3a. *Disseny de l'avaluació:* a) Definició d'objectius específics, selecció de variables significatives i definició d'indicadors; b) Determinació de tèc-

niques i elaboració d'instruments de recollida i d'anàlisi de la informació; c) Selecció de la població i de la mostra; d) Establiment del calendari temporal i dels recursos necessaris.

4a. *Execució de l'avaluació*: aplicació dels instruments de recollida de la informació.

5a. *Anàlisi de la informació*.

6a. *Formulació de conclusions i presentació de resultats*: a) Formulació de les conclusions inicials; b) Presentació i discussió d'aquestes conclusions; c) Elaboració dels informes finals d'avaluació.

7a. *Mesures de retroalimentació i la seva possible aplicació*.

42. Pel que fa al punt anterior, cal recordar que l'ordenació d'aquestes set fases no sempre és lineal, ja que tot sovint el projecte inicial d'investigació es modifica en funció de la seva execució. No sempre es donen totes les fases, ni aquestes es desenvolupen seguint una estricta ordenació temporal: les fases presentades són indicatives i constitueixen l'esquema a partir del qual s'ha de desenvolupar una investigació avaluativa, però sense que això signifiqui que aquest esquema s'hagi de seguir de forma lineal i exacta.

En conseqüència, es defensa un *disseny obert i flexible* d'avaluació de serveis i programes socials, en què les etapes abans indicades són indicatives i recomanables, però que en cap moment signifiquen una proposta rígida, tancada i estàtica. És convenient seguir les etapes que s'han apuntat, però és l'especificitat i la particularitat del disseny d'avaluació aplicat el que determinarà la configuració interna de cada procés d'avaluació.

43. Es reconeix la importància que té l'*encàrrec institucional inicial*, però també s'afirma que és possible reconvertir-lo, des d'una perspectiva lògica, científica i progressista (en benefici dels usuaris i del conjunt de la societat), i consensuada amb tots els sectors implicats. S'han d'evitar, o bé transformar, els encàrrecs "històrics" esbiaixats, remarcant la importància de *la continuïtat en el concepte i en el temps dels processos d'avaluació*. Aquesta continuïtat és especialment significativa pel que fa a l'establiment de sistemes d'informació i de sistemes d'avaluació continuada dels programes, serveis i establiments socials.

43.1. Sense qüestionar la viabilitat de les avaluacions puntuals (per exemple, les avaluacions del II Pla d'actuació social o del Projecte DAI desenvolupades al llarg de la tercera part d'aquesta tesi), es defensen els *sistemes d'informació i d'avaluació de caràcter sistemàtic i permanent* i que formen part de la planificació i de l'estructura del mateix

sistema de serveis socials. Aquests sistemes d'informació i d'avaluació s'incorporen al funcionament quotidià i són els que realment poden aportar elements valoratius i de reflexió. En aquests casos cal garantir la continuïtat temporal del sistema d'avaluació, ja que són les sèries llargues les que realment aporten informació significativa en relació amb els processos d'acció social.

- 43.2. *Es proposa la continuïtat temporal dels sistemes d'avaluació de serveis i programes socials*, afavorint-se la realització d'avaluacions que presentin aquesta continuïtat temporal, així com també donant un termini de temps raonable als serveis o programes avaluats, evitant avaluacions puntuals sobre els resultats i l'impacte aconseguits que afectin de forma immediata el procés de presa de decisions, tot afavorint avaluacions continuades que afectin el procés d'implementació del servei o programa avaluat. Els resultats i les conclusions d'una avaluació no han de tenir caràcter definitiu (excepte en casos molt concrets), sinó orientatiu i indicatiu. Aquests resultats i aquestes conclusions han d'aplicar-se en el procés d'implementació del servei o programa avaluat per tal de facilitar-ne l'optimització.

La continuïtat dels sistemes d'avaluació permet *identificar les tendències* i els processos, així com introduir les necessàries modificacions i valorar l'impacte d'aquestes modificacions. D'altra banda, la continuïtat també permet millorar els instruments i les tècniques d'avaluació. Dificilment es podran establir patrons d'avaluació en el camp social si no hi ha sistemes d'avaluació que tinguin continuïtat temporal².

44. S'entén que tota avaluació ha de concloure en *un informe final d'avaluació* on es presenten els resultats i les conclusions.

- 44.1. En conseqüència, *es proposa que els informes finals d'avaluació de serveis i programes socials presentin l'estructura interna següent:*

1. Definició del marc de referència.
2. Definició del model d'avaluació

² Un exemple d'això seria el *sistema integrat d'informació* dissenyat pel Departament de Benestar Social de la Generalitat de Catalunya en relació amb l'activitat de les unitats bàsiques d'atenció social primària: l'aplicació d'aquest sistema i la generació d'informació constant i regular permetria identificar tendències, processos, biaixos, buits, etc., i amb el pas del temps podria convertir-se en un instrument estandarditzat per avaluar l'activitat d'aquestes unitats. Però això no és possible si la seva aplicació, i també la seva explotació informativa, no presenta continuïtat i regularitat temporals. Amb experiències i sistemes d'avaluació irregulars i inconstants no s'aconsegueixen dades fiables ni significatives, essent preferible un sistema d'informació i d'avaluació que sigui senzill, però regular, a un sistema complex, però no regular.

3. Disseny de l'avaluació: definició dels objectius específics, selecció de la mostra, disseny dels instruments de recollida i d'anàlisi de la informació.
 4. Implementació de l'avaluació: aplicació dels instruments i recollida de la informació.
 5. Anàlisi de la informació.
 6. Formulació de les conclusions i redacció de l'informe final d'avaluació.
 7. Mesures de retroalimentació i la seva aplicació.
- 44.2. En relació amb la presentació dels informes finals d'avaluació de serveis i programes socials, és important tenir present l'*estil literari i de presentació* d'aquests informes finals d'avaluació, ja que tot sovint aquest informe serà l'única font d'informació de què disposaran les diverses audiències implicades.
- 44.3. S'han identificat quatre aspectes que cal considerar abans de redactar un informe final d'avaluació: A qui es dirigirà? Quan es lliurarà? Què inclourà? Com es presentarà? És a dir, identificar-ne l'audiència, els terminis temporals, els continguts i els aspectes formals.

Aquests aspectes es poden resumir en *quatre regles bàsiques* de la presentació de les conclusions i dels resultats d'una avaluació: 1. La informació ha de ser comunicada als adequats potencials destinataris; 2. Els informes han de centrar-se en allò que els destinataris consideren important; 3. Els informes han de ser lliurats dintre d'un termini temporal en el qual siguin útils; 4. La seva presentació formal ha de ser intel·ligible per als seus potencials destinataris.

- 44.4. En definitiva, l'elaboració i la redacció dels informes finals d'avaluació és una de les darreres, però també més importants, etapes d'un procés d'avaluació, ja que sintetitzen i presenten tot el treball desenvolupat per l'equip avaluador. Una excel·lent avaluació pot perdre valor a causa d'un feble informe final d'avaluació, mentre que una avaluació regular pot guanyar valor amb un informe final correcte, ja que tot sovint aquest informe serà l'única font d'informació de que disposaran les diverses audiències implicades.

Per tant, *es proposa que els informes finals d'avaluació tinguin una estructura interna lògica i coherent, estiguin redactats en un llen-*

guatge senzill i entenedor, i que els seus continguts i la seva presentació s'adaptin a les característiques de les diverses audiències a qui poden anar dirigits.

45. Es constata que existeixen *diverses audiències*: l'agència que ha fet i patrocinat l'encàrrec, els responsables del programa o servei avaluat, els professionals implicats, els destinataris o beneficiaris, la comunitat. Cadascuna d'aquestes audiències té unes necessitats i uns interessos particulars i, per tant, necessiten una determinada informació i uns mètodes i tècniques específics de presentació d'aquesta informació. S'ha de tenir present que cadascuna d'aquestes diverses audiències presenta uns *interessos particulars* (i, per tant, estarà interessada en unes determinades parts dels esmentats informes) i té unes determinades *capacitats d'anàlisi de la informació* (fet que facilita o dificulta la lectura i la comprensió dels continguts dels informes finals d'avaluació).

Per tant, es proposa que l'estructura i els continguts dels informes finals d'avaluació s'elaborin tenint presents aquests condicionants, ja que l'objectiu principal d'aquests informes no és tant el lluïment científic i literari de l'equip avaluador, com el fet de donar a conèixer el procés d'avaluació i els resultats i les conclusions d'aquest procés a totes les parts implicades i/o afectades per aquest.

46. Es constata que els resultats i les conclusions dels informes finals d'avaluació tenen per objectiu *orientar els responsables del servei o programa avaluat*, per tal que aquests puguin introduir les oportunes correccions o modificacions que permetin optimitzar el funcionament i/o els resultats i l'impacte de l'esmentat servei o programa. Per tant, tot informe final d'avaluació ha d'incloure un conjunt de mesures correctives que, en cas d'aplicar-se, permetrien optimitzar el servei o programa avaluat.

Ara bé, la incorporació en el programa o servei avaluat de les oportunes mesures de correcció apuntades en l'informe final d'avaluació ja no dependrà, ni tampoc serà responsabilitat, de l'equip avaluador, sinó de la voluntat dels patrocinadors i dels responsables del programa.

- 46.1. S'entén que *l'aplicació de les mesures correctores apuntades en els informes finals d'avaluació no correspon a l'equip avaluador, sinó que és una decisió que correspon a la institució patrocinadora i als responsables del programa o servei avaluat*. Això no eximeix els integrants de l'equip avaluador d'una certa responsabilitat, ja que l'oportunitat, la utilitat i la factibilitat de les recomanacions elaborades, i incloses en l'informe final d'avaluació, en facilitaran o bé en dificultaran l'aplicació.

Determinades conclusions i determinades recomanacions són gairebé impossibles d'aplicar per part de les institucions responsables dels programes i dels serveis avaluats, i en aquestes ocasions la responsabilitat de la no aplicació de les esmentades recomanacions no és únicament atribuïble a la institució patrocinadora, sinó que és una responsabilitat compartida entre aquesta institució i els mateixos avaluadors.

46.2. Es destaca que la probabilitat d'aplicació de les mesures correctores apuntades en els informes finals d'avaluació depèn de factors que són responsabilitat de l'equip avaluador. Per tant, *es proposa que les mesures de correcció o retroalimentació apuntades en els informes finals d'avaluació siguin útils* (han de permetre millorar i optimitzar el funcionament, els resultats i l'impacte del servei o programa avaluat), *pràctiques* (la seva formulació ha de ser simple, senzilla i fàcilment comprensible), *factibles* (han de ser fàcilment aplicables i realitzables) i *oportunes* (han de lliurar-se en el moment oportú i d'acord amb els òrgans que tenen capacitat de decisió).

47. Un altre aspecte crític pel que fa a l'avaluació de serveis i programes socials és la *utilització dels resultats i de les conclusions* d'aquestes avaluacions.

47.1. S'ha detectat que hi ha dues formes d'*ús inadequat dels resultats i de les conclusions* de les avaluacions de serveis i programes socials: a) Tot sovint les conclusions i les recomanacions incloses en els informes finals d'avaluació no tenen cap incidència pràctica ni real; i, b) De vegades, aquestes conclusions i recomanacions són utilitzades incorrectament, essent diverses les formes que pren aquesta utilització incorrecta (si bé acostumen a associar-se a interessos particulars o corporatius dels patrocinadors o dels avaluadors), fins i tot hi ha autors que parlen d'abusos pel que fa a l'*ús inadequat dels resultats i de les conclusions* de les avaluacions.

47.2. Entre les principals *causes* que faciliten aquest *ús inadequat dels resultats i de les conclusions* de les avaluacions de serveis i programes socials s'han identificat les tres següents: a) La realització d'avaluacions que no són pràctiques ni tampoc útils, bé sigui per la incompetència tècnica de l'equip avaluador, per l'aplicació de dissenys metodològics inapropiats en relació amb els tòpics específics d'avaluació o bé per una redacció o presentació inadequada dels informes finals d'avaluació; b) L'existència d'encàrrecs institucionals que són un simple formalisme, però sense cap interès ni cap voluntat d'introduir modificacions en funció dels resultats i de les conclusions de l'avaluació; c) La reacció institucional a no acceptar o negar aquells resultats que són crítics o negatius envers la pròpia institució,

o bé envers els interessos particulars o corporatius dels patrocinadors de l'avaluació.

- 47.3. Entre les *estratègies que permeten evitar o controlar l'ús inadequat i els abusos dels resultats i de les conclusions* de les avaluacions de serveis i programes socials s'han destacat les sis següents: a) La independència econòmica, política i ètica dels avaluadors; b) La consciència i la sensibilitat democràtica i social dels avaluadors; c) La negociació inicial dels objectius i del disseny d'avaluació entre els experts i els patrocinadors; d) L'existència d'un compromís previ de difusió pública dels resultats de l'avaluació; e) La transparència del procés d'avaluació en totes les seves fases; i f) La implicació en el procés d'avaluació de les diverses parts vinculades, i no únicament de l'equip avaluador i dels patrocinadors.
- 47.4. Per tal d'evitar l'ús inadequat dels resultats i de les conclusions de les avaluacions de serveis i programes socials, bé sigui per la no utilització o per la utilització incorrecta, *es proposa l'execució d'avaluacions que siguin útils, pràctiques, factibles i oportunes*, de tal manera que els resultats i les conclusions siguin tingudes en compte (i correctament emprades) per part dels responsables del servei o del programa avaluat.
- 47.5. És important tenir presents les possibles *repercussions institucionals, professionals i socials dels resultats i de les conclusions* d'una determinada avaluació. Tota avaluació presenta uns resultats que comporten efectes secundaris sobre el servei, programa o establiment social avaluat, essent necessari reflexionar sobre aquests efectes secundaris, tot intentant potenciar la seva dimensió positiva i progressista, la qual consisteix a incrementar el nivell de benestar del conjunt de la societat.

Vuitè objectiu: *Generar tres dissenys d'avaluació d'acord amb els principis teòrics abans exposats. Aquests tres dissenys han de mostrar la diversitat i la pluralitat de serveis i programes que configuren l'actual sistema de serveis socials, al mateix temps que han de servir com a element de reflexió i d'anàlisi crítica de la teoria exposada.*

48. Els tres dissenys d'avaluació aplicats als serveis i programes socials que s'han exposat en la tercera part de la tesi volen mostrar la *diversitat i la pluralitat* de serveis i programes socials, així com també *l'adequació i l'adaptació dels dissenys d'avaluació* a les característiques específiques i particulars de cada servei, programa o experiència que es vol avaluar. Aquests tres dissenys són un exemple de la *pluralitat i la complemen-*

tarietat metodològica, si bé en el cas de l'avaluació de serveis i programes socials remarcàvem l'especial idoneïtat i adequació de la metodologia qualitativa.

Els tres dissenys d'avaluació aplicats als serveis i programes socials desenvolupats constaten la *dependència pública* de l'avaluació de serveis i programes socials, ja que en molts casos l'encàrrec d'avaluació prové de les administracions públiques, i representen un *treball en equip de caràcter interdisciplinari*, si bé no tenen caràcter experimental sinó aplicat, ja que no es tracta de simulacions o d'iniciatives que responen a un interès exclusivament acadèmic, sinó que responen a demandes institucionals reals.

49. El primer disseny d'avaluació aplicat, l'avaluació qualitativa del II Pla d'actuació social, presenta un estudi qualitatiu d'opinió, basat en qüestionaris semioberts i en entrevistes personals semiestructurades entre experts qualificats, en relació amb quina era la valoració dels continguts i del desplegament del II Pla d'actuació social del Govern de la Generalitat de Catalunya.
50. El segon disseny d'avaluació aplicat, l'avaluació del Projecte dels Delegats d'Atenció a l'Infant, exposa una avaluació qualitativa basada en l'anàlisi de contingut de la documentació inclosa en els expedients dels infants que havien estat sota una mesura de seguiment per part dels delegats, així com en la realització d'entrevistes personals semiestructurades a un conjunt de professionals i tècnics qualificats i relacionats directament o indirectament amb el desenvolupament de l'esmentat Projecte DAI.
51. El tercer disseny d'avaluació aplicat, l'anàlisi d'activitat i el balanç social dels centres d'esplai de la Fundació Catalana de l'Esplai, presenta l'anàlisi d'activitat i d'impacte i l'elaboració del balanç social dels centres d'esplai diari de l'esmentada Fundació. Aquesta anàlisi va fer-se mitjançant l'aplicació de tècniques quantitatives i qualitatives de recollida i d'anàlisi de la informació dels centres d'esplai esmentats, i consistí a identificar els temes i les característiques qualitatives més significatives d'aquests centres (a partir de les visites presencials i de l'estudi de la documentació interna i de les publicacions de la Fundació i dels centres d'esplai adherits) i a quantificar aquestes característiques mitjançant l'anàlisi de contingut de la documentació interna dels centres d'esplai esmentats.