

# DEBATS OBERTS EN EL CAMI DE L'AVALUACIÓ DE SERVEIS I PROGRAMES SOCIALS<sup>1</sup>

Miquel Gómez Serra,  
Professor del Departament de Teoria i Història de l'Educació  
Facultat de Pedagogia  
Universitat de Barcelona

En aquest article identifiquem els debats principals que en l'actualitat, i segons la nostra opinió, tenen lloc dintre del camp de l'avaluació de serveis i programes socials. Aquests temes de debat són diversos i plurals, i hi ha diverses propostes i reflexions al seu voltant, ja que no tots els autors identifiquen els mateixos temes de debat, alhora que, com és lògic, la seva resolució (la posició adoptada davant de cada polèmica concreta) varia enormement d'un autor a un altre.

Així, per exemple, la professora Rocío Fernández-Ballesteros (1995b) identifica dues qüestions polèmiques associades a la conceptualització i l'operativització de l'avaluació de programes: a) Opcions científiques *versus* opcions polítiques; i b) Metodologies quantitatives *versus* metodologies qualitatives. Mentre que House (1993) cita dos eixos de polèmica: a) L'elecció de les metodologies d'avaluació (metodologies quantitatives *versus* metodologies qualitatives); i b) La democratització del mateix procés d'avaluació (participació o no participació dels usuaris).

Per la nostra part, ens referirem als cinc temes de debat següents, els quals seran desenvolupats al llarg d'aquest article: 1) El caràcter científic o ideològic de l'avaluació. 2) Metodologies quantitatives *versus* metodologies qualitatives d'avaluació. 3) La democratització del procés d'avaluació. 4) La formació dels avaluadors. 5) Participació dels diversos sectors implicats en els processos d'avaluació.

---

<sup>1</sup> Aquest article es correspon amb els continguts d'un dels apartats del capítol "Qüestions actuals de reflexió i de debat en el camp de l'avaluació" del llibre *Els serveis socials i la seva avaluació. Models d'avaluació aplicats als serveis i programes socials*, de propera publicació per part de Edicions de la Universitat de Barcelona.

## 1. EL CARÀCTER CIENTÍFIC O IDEOLÒGIC DE L'ÀVALUACIÓ

En referència al caràcter científic o ideològic de l'avaluació, la professora Fernández-Ballesteros (1995b) defensa el seu caràcter científic, si bé reconeix les implicacions polítiques que condicionen tant les preses de decisions prèvies a l'inici de l'avaluació (per exemple, si un programa s'ha d'avaluar, quins aspectes s'han d'avaluar, qui efectuarà aquesta avaluació, etc.), com els condicionants polítics que afectaran la seva execució i la posterior elaboració de conclusions i recomanacions, així com la possible utilització d'aquestes.

En aquest sentit, considerem important remarcar que *l'avaluació pot facilitar un procés de presa de decisions, però no pot pas substituir-lo*. Els resultats i les conclusions d'una avaluació aporten elements que permeten una presa de decisions basada en fets i en dades racionals, lògiques i, en la mesura que és possible, objectives. Però la decisió no dependrà únicament de la informació obtinguda, sinó que també estarà condicionada per aspectes de caràcter polític i ideològic. Com molt bé escriu Joan Rovira (1986: 19):

«... s'ha de tenir present que l'avaluació és només un instrument auxiliar en la presa de decisions, la funció genèrica de la qual consisteix a presentar la informació de forma que el decisor pugui prendre decisions òptimes respecte als seus objectius. Tanmateix, aquests objectius impliquen judicis de valor que l'avaluació no pot proporcionar i la decisió final haurà de tenir en compte elements que possiblement no hauran pogut ser considerats explícitament en l'avaluació. En definitiva, no hauria d'esperar-se que l'avaluació donés una resposta inequívoca a les alternatives que es plantegen, que pugui aplicar-se automàticament. L'avaluació pot ajudar a la presa de decisions, però no substituir-la».

D'altra banda, entenem que tot model d'avaluació respon a uns determinats conceptes epistemològics de ciència i de mètode científic, conceptes que no són independents del context social, econòmic i cultural de cada època. És a dir, l'avaluació de programes, 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. Nosaltres pensem que *l'avaluació no és un producte objectiu i independent del context social, econòmic i cultural en què es construeix, sinó que és un producte condicionat per aquests elements i influït per la subjectivitat dels científics i els experts*.

En referència al tema dels valors i la seva relació amb l'avaluació, House considera que aquests no són objectius ni independents del context, i afirma que durant els darrers anys els avaluadors han pres consciència que la seva disciplina no està lliure de judicis de valor i que la seva pràctica afavoreix els valors i els interessos d'uns grups socioeconòmics determinats. Des d'aquesta perspectiva escriu: «Políticament, els avaluadors han variat la seva posició des d'una percepció d'ells mateixos com a tècnics i experts aliens i contraris als diables de la política cap a una posició que reconeix que l'avaluació té un impacte polític» (House, 1993: 4). En relació amb la dimensió política implícita en tot procés d'avaluació, podem llegir les paraules següents de MacDonald (1989: 467):

«Los evaluadores difícilmente se consideran a sí mismos como figuras políticas, sin embargo, su trabajo se puede considerar como inherentemente político y sus diversos estilos y métodos como expresión de diferentes actitudes en relación a la distribución del poder en educación (...) Eligiendo sus fidelidades y prioridades, el evaluador necesariamente adopta una postura política».

Des d'aquesta perspectiva, l'autor estableix una classificació dels estudis d'avaluació, distingint entre tres tipus d'avaluació: *la burocràtica, l'autocràtica i la democràtica*.

L'avaluació burocràtica consisteix en un servei incondicional a les agències o institucions que formulen l'encàrrec, i l'avaluador accepta totalment aquest encàrrec i els seus valors implícits. El seu objectiu principal és la satisfacció del client, i els resultats i les conclusions de l'avaluació són propietat exclusiva del client (qui decidirà la seva possible utilització i/o divulgació). L'avaluador no és independent del client, ni tampoc controla la utilització dels resultats. Conceptes clau de l'avaluació burocràtica són servei, utilitat i eficàcia, essent la realitat del poder el seu concepte justificador.

L'avaluació autocràtica consisteix en un servei condicional a les agències o institucions que formulen l'encàrrec, i l'avaluador accepta aquest encàrrec, però amb condicions. El seu objectiu més important és la validació externa del programa o servei avaluat, i els resultats i les conclusions de l'avaluació són propietat de l'avaluador. L'avaluador és independent del client i és ell qui decideix la possible divulgació dels resultats, si bé la utilització dels resultats és una decisió de qui ha formulat l'encàrrec. Conceptes clau de l'avaluació autocràtica són principis i objectivitat, essent la responsabilitat professional el seu concepte justificador.

L'avaluació democràtica consisteix en un servei d'informació a la comunitat. Es cerca la participació i la implicació dels diversos col·lectius implicats en el procés d'avaluació i es reconeix la pluralitat d'interessos i de valors d'aquests col·lectius. Es garanteix el dret a la intimitat i a la confidencialitat. Els resultats i les conclusions han de ser comunicats a totes les parts interessades i es fomenta la negociació entre l'agència que ha formulat l'encàrrec d'avaluació i els diversos col·lectius implicats. Conceptes clau de l'avaluació democràtica són *confidencialitat, negociació i accessibilitat*, essent el seu concepte justificador *el dret a la informació i el saber*.

D'altra banda, podem també referir-nos al llibre *La enseñanza: su teoría y su práctica*, on s'afirma que tota avaluació té caràcter axiològic (Gimeno & Pérez et al., 1989: 423)<sup>2</sup>:

«Evaluar implica valorar, determinar el valor de un proceso educativo. Cuando se pone en juego una actividad valorativa surgen inmediatamente un conjunto de problemas que hacen referencia a la jerarquía de valores adoptados, a las personas

---

<sup>2</sup> Els autors fan referència al caràcter axiològic de l'avaluació aplicada al camp educatiu, però nosaltres entenem que l'afirmació és vàlida per al conjunt de l'avaluació. És a dir, el caràcter axiològic no és un tret diferencial de l'avaluació educativa, sinó que és un tret característic de tota avaluació, independentment de quin sigui el context específic d'aplicació.

que sustentan la responsabilidad de evaluar, los objetivos que pretende satisfacer la evaluación y la dimensión política de todo proyecto de evaluación».

Pensem que aquest caràcter axiològic de l'avaluació (en sentit genèric i no únicament aplicada al camp educatiu) és compartit amb qualsevol altre procés d'investigació científica, si bé no de forma idèntica. En les investigacions científiques, la posició paradigmàtica de l'investigador condicionarà els seus fonaments epistemològics i els seus pressupòsits metodològics, no essent possible separar el procés investigador dels valors i de la ideologia dels subjectes que l'executen (els investigadors). Entenem que *el científic no és una persona neutral i objectiva, sinó que és una persona que té la seva pròpia i particular concepció del món i de la ciència. I la ciència, com a producte social i creació humana, presenta també aquestes connotacions.*

Però, en el cas de l'avaluació, cal també tenir present que, segons la nostra opinió, aquest caràcter axiològic és encara més remarcant, ja que no únicament intervindrà la posició paradigmàtica dels investigadors-avaluadors, sinó que el mateix disseny d'avaluació significa prioritzar uns determinats aspectes per sobre d'uns altres. És a dir, *l'avaluació tan sols serà possible si, prèviament, identifiquem i definim quines variables valorem com a significatives i, posteriorment, els atribuïm un determinat valor.*

Acabarem aquest primer punt fent referència a les aportacions del professor Martí X. March (1997), qui introdueix tres elements de reflexió en relació amb les implicacions polítiques de l'avaluació: la definició d'allò que es considera informació útil o informació significativa, la definició dels criteris de valoració de la informació obtinguda i els processos de presa de decisions derivats de la valoració d'aquesta informació. Entenem que aquests tres elements ja han estat comentats amb anterioritat, però ens interessa remarcar que el primer element de reflexió (la definició del concepte d'informació útil o significativa) és fonamental en tot procés d'avaluació, essent necessari remarcar el caràcter valoratiu, subjectiu i ideològic d'aquesta definició. És a dir, *la definició d'allò que s'entén com a informació útil o significativa no és un procés objectiu, independent dels valors i de la ideologia.* En aquest sentit, March (1997: 423) escriu:

«Los conocimientos sociológicos han puesto de manifiesto la relación existente entre poder, conocimiento e información; por tanto, la dimensión política de la evaluación, desde la perspectiva de la información, supone definir lo que se quiere conocer, para qué se quiere conocer y cómo se quiere conocer».

En definitiva, i resumint tot l'exposat en aquest primer punt, entenem que *l'avaluació de serveis i programes socials 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. Són justament aquests aspectes ideològics i de valor associats a l'avaluació els que fan possible l'existència de dilemes ètics, tal com veurem en el darrer punt d'aquest article.

## 2. METODOLOGIES QUANTITATIVES VERSUS METODOLOGIES QUALITATIVES D'AVALUACIÓ

En primer lloc hem de referir-nos a la relació i la diferenciació existent entre les metodologies quantitatives i qualitatives d'avaluació, i afirmar que totes dues metodologies presenten característiques (basades en supòsits ontològics, epistemològics i metodològics) diferents, si bé avui dia s'accepta la seva complementarietat. En aquest sentit es pronuncia Ernest R. House (1993), qui afirma que des d'una perspectiva conceptual l'avaluació s'ha diversificat i s'ha adoptat una pluralitat de criteris i de metodologies: en els seus orígens es van primar les metodologies quantitatives (basades en l'estandardització de les poblacions i en l'aplicació de tests), però posteriorment van incorporar-se les metodologies qualitatives i, en l'actualitat, s'accepten les metodologies quantitatives, qualitatives i mixtes.

La professora Rocío Fernández-Ballesteros (1995b) defensa també la complementarietat entre metodologies quantitatives i qualitatives d'avaluació, si bé reconeix que els seus pressupòsits ontològics, epistemològics i metodològics són bàsicament quantitius<sup>3</sup>. Aquest posicionament de la professora Fernández-Ballesteros es concreta en les quatre premisses següents: a) L'avaluació és una forma d'investigació científica; b) L'avaluació, encara que immersa en els valors d'època i condicionada pels diversos col·lectius implicats en el seu desenvolupament, ha de fer-se mitjançant mètodes que cerquin i maximitzin l'objectivitat dels seus resultats; c) El control, l'adequada manipulació i el mesurament són garantia d'una avaluació feta amb rigor; d) L'avaluador, en dur a terme un treball normatiu, assumeix el rol d'expert en la matèria que avalua.

---

<sup>3</sup> No compartim aquesta darrera afirmació de Fernández-Ballesteros, ja que si bé és cert que l'avaluació va desenvolupar-se a partir de supòsits quantitius, també és cert que posteriorment va incorporar les aportacions de la perspectiva qualitativa. En l'actualitat, la pluralitat i la complementarietat metodològica recomanen que ambdues perspectives configurin els fonaments ontològics, epistemològics i metodològics de l'avaluació.

Segons aquesta autora, l'avaluació de programes fonamentada en l'opció quantitativa defensa el realisme, l'objectivitat i l'intervencionisme, mentre que l'avaluació de programes fonamentada en l'opció qualitativa defensa el relativisme, la subjectivitat i l'hermenèutica. Aquesta contraposició s'exemplifica a la taula següent:

	<i>Avaluació quantitativa</i>	<i>Avaluació qualitativa</i>
<i>Supòsits ontològics</i>	<i>Realisme</i> : existeix una realitat, independent de l'observador, que té els seus propis principis i lleis. La veritat és la representació d'aquesta realitat.	<i>Relativisme</i> : existeixen diverses realitats, construïdes socialment, que no tenen principis ni lleis generals. La veritat és una construcció social consensuada.
<i>Supòsits epistemològics</i>	<i>Objectivisme</i> : el coneixement de la realitat és independent de l'observador si es donen uns requisits d'observació.	<i>Subjectivisme</i> : la relació entre l'observador i la realitat observada defineix el producte resultant de la investigació.
<i>Supòsits metodològics</i>	<i>Intervencionisme</i> : el control, la manipulació i la mesura són garanties necessàries per a la investigació científica.	<i>Hermenèutica</i> : la metodologia compromet al propi observador, qui es converteix en el principal instrument en el procés de comprensió del fenomen estudiat.

**Taula 6:** *Supòsits ontològics, epistemològics i metodològics de les avaluacions quantitativa i qualitativa.*

En definitiva, entenem que les metodologies quantitatives i qualitatives presenten caràcter diferenciat en funció de criteris epistemològics i metodològics, però també afirmem que ambdues són vàlides en l'avaluació, i prenen caràcter complementari<sup>4</sup>.

### **3. LA DEMOCRATITZACIÓ DEL PROCÉS D'AVALUACIÓ**

Dos són els temes que en relació amb la democratització del procés d'avaluació tenen més impacte. En primer lloc, definir quin és el paper que s'assigna als diferents col·lectius (la institució contractant, els avaluadors, els tècnics i els professionals implicats en el servei o programa avaluat, els usuaris o beneficiaris, la mateixa comunitat) implicats en l'avaluació

<sup>4</sup> El concepte i les característiques de les metodologies d'avaluació, així com llur complementarietat, constituiran els temes centrals del novè capítol del treball que presentem.

i, en segon lloc, quin ha de ser l'objectiu (l'interès de la institució, els interessos personals dels avaluadors, els interessos de la comunitat...) que ha de guiar els processos de presa de decisions associats a tot procés d'avaluació.

En els darrers anys s'han formulat algunes alternatives metodològiques, reivindicatives del paper actiu i participatiu de tots els sectors implicats en els processos d'investigació i d'avaluació que, segons el nostre parer, tenen molt a veure amb la democratització d'aquests processos. Els professors Corrine Glesne i Alan Peshkin (1992), per exemple, afirmen que, tradicionalment, l'autoritat i la presa de decisions corresponia als experts (els investigadors), essent aquests qui definien tant els models d'investigació quantitativa, com els models d'investigació qualitativa. Actualment hi ha tendències crítiques envers aquestes posicions que pretenen reorientar el focus cap als subjectes, cap als "altres". És a dir, la presa de decisions sobre el procés d'investigació 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. Segons aquestes tendències crítiques *la presa de decisions no sols correspon als investigadors, sinó al conjunt de persones implicades en el procés d'investigació*.

Dintre d'aquestes noves tendències metodològiques, Glesne i Peshkin fan referència a la metodologia qualitativa de la *investigació participativa*, la qual presenta, al nostre entendre, molts punts de coincidència amb la investigació-acció<sup>5</sup>. Segons la investigació participativa, tots els participants han de ser coinvestigadors, no essent possible separar investigació i acció. Consisteix a unir teoria i praxis. El principal criteri per decidir la validesa d'una investigació és la seva utilitat social. Els tres objectius principals de tot procés d'investigació participativa són els següents: a) Desenvolupar la consciència crítica; b) Incrementar la qualitat de vida de totes les persones implicades; i c) Transformar les estructures i les relacions socials.

Des d'una perspectiva democràtica i progressista, amb la qual ens identifiquem plenament, *l'avaluació ha de facilitar els processos de presa de decisions en benefici del conjunt de la comunitat, i no únicament en benefici dels seus patrocinadors*. En aquest sentit es manifesta Allan J. Kimmel (1990: 13), per a qui l'objectiu principal d'una ciència amb orientació social és millorar les condicions de vida dels éssers humans:

«El primer objectiu d'una ciència "orientada a l'acció" és acumular fets i principis que tinguin aplicació immediata davant dels problemes socials i que permetin millorar la condició humana. Els investigadors socials aplicats han de dirigir els seus estudis envers resultats que tinguin un valor potencial en relació amb la formulació o la millora de programes que intenten resoldre una àmplia diversitat de problemes socials».

---

<sup>5</sup> El model de la investigació-acció va ser desenvolupat pels professors Wilfred Carr i Stephen Kemmis (1988), i una de les seves obres més significatives és *Teoría crítica de la enseñanza. La investigación-acción en la formación del profesorado*. Altres treballs destacats d'aquest model d'investigació democràtica i participativa són, entre altres, els de Hustler & Cassidy & Cuff (eds.) (1986), Winter (1990), Pérez Serrano (1990) o Kemmis & McTaggart (1992).

La democratització dels processos d'avaluació té implicacions en tots els seus àmbits, ja que aquesta dimensió afecta el procés d'avaluació en el seu inici (la negociació de l'encàrrec institucional, el disseny metodològic inicial, etc.), el seu desenvolupament (assignació de judicis de valor, selecció de la informació, participació dels implicats, etc.) i el seu final (elaboració de conclusions, utilització dels resultats, etc.). Les implicacions que comporta la democratització de l'avaluació queden patents en el text següent de Martí X. March (1997: 426):

«Por tanto, la evaluación, que debe ser democrática en su planteamiento, enfoque e implantación, conlleva implicaciones políticas a todos los niveles: en la propia decisión de evaluar, en la delimitación del objeto a evaluar, en la elección de la metodología, en la implementación de la evaluación, en la negociación con los profesionales y los políticos, en el coste mismo de la evaluación, en la utilización de los resultados, en la toma de decisiones, en las consecuencias de la toma de decisiones, etc.».

Dintre del debat existent al voltant de l'avaluació com a instrument democràtic de transformació social, hem de fer-nos ressò de la contraposició apuntada pel professor Juan M. Escudero (1995) entre l'avaluació com un model basat en la demanda, preferentment de les administracions públiques, o com un model alternatiu fonamentat en el servei públic. Referent al model alternatiu d'avaluació com a servei públic, Escudero (1995: 101-102) escriu:

«... cabría pensar en un modelo de utilización de la evaluación en el que esta sea entendida justamente como un servicio público, como animación de debates públicos, pluralistas y democráticos, que, informados por los resultados de la evaluación, activen no tanto procesos de toma de decisiones instantáneas cuanto acuerdos negociados deliberativamente. Esta perspectiva supone una toma de posición no sólo sobre el nexo entre evaluación y programas a través de informes externos, sino además una concepción y orquestación de todo el proceso evaluador a la luz de valores y principios que reconozcan abiertamente el carácter social, participativo y democrático, y no tanto administrativo, de la evaluación; el control social de la misma y no tanto su instrumentación por los aparatos administrativos; concepciones más abiertas sobre los procesos de construcción y validación del conocimiento, y no tanto aquellas que tienden a ponerlos exclusivamente en manos de los especialistas o expertos; mayor imbricación de la evaluación de programas con el proceso de validación, diseño y desarrollo de los mismos, y menos con su frecuente y dominante carácter yuxtapuesto, adosado y sumativo».

En relació amb aquest tema de debat, hem de fer referència a les dimensions de control i de canvi social implícites en tota avaluació de serveis i programes socials. És a dir, quina és la funció social que l'avaluador assigna al seu treball? Entén l'avaluació com un instrument de control que està al servei dels poderosos i de les institucions públiques o privades contractants? O bé entén l'avaluació com un instrument de canvi que permet millorar la qualitat de vida, en el sentit més ampli, de tots els implicats en el procés? Nosaltres



entenem que una visió democràtica de l'avaluació no pot deixar de formular-se l'anterior pregunta, i respondre afirmativament a la segona opció.

#### **4. EL PROBLEMA DE LA FORMACIÓ DELS AVALUADORS**

Un altre tema de debat dintre de l'avaluació de serveis i programes socials és la formació inicial i continuada que han de tenir els experts que desenvolupen llur acció professional en aquest camp. Habitualment la formació inicial dels avaluadors no és específica ni pròpia, sinó que aquesta formació específica ha tingut lloc com una especialització dintre dels seus posteriors itineraris de formació continuada.

Aquest és, probablement, el primer aspecte crític associat amb la formació dels avaluadors: 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 (economia, sociologia, psicologia, pedagogia, etc.). Aquests aprenentatges són adquirits posteriorment dintre de la formació continuada. En aquest sentit, Ernest R. House (1993) fa referència a un estudi de Morell (publicat l'any 1990) segons el qual sols un 6% dels professionals afiliats a l'American Evaluation Association (AEA) consideraven que l'avaluació era la seva formació inicial<sup>6</sup>.

Cal, però, tenir present que sovint 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. Per tal de corregir aquest primer aspecte crític, House defensa que els professionals de l'avaluació han de tenir una formació adequada i estar seleccionats en funció dels seus mèrits, aprenentatges i entrenaments específics. Per la nostra part afegiríem que és convenient també que els avaluadors coneguin el camp que es vol avaluar, essent aquest el segon aspecte crític que ens interessa comentar.

Abans hem dit que els avaluadors no tenen una formació inicial específica en el camp de l'avaluació, sinó que aquesta formació acostuma a adquirir-se en itineraris especialitzats de formació continuada. Però entenem que hi ha un altre element que cal tenir en compte en la seva formació: conèixer les característiques i la realitat de l'àmbit concret dintre del qual exerceixen llur tasca professional. És a dir, considerem que, per exemple, no és el mateix avaluar una institució sanitària o una institució penitenciària, un programa educatiu o un programa social. Per tant, *l'avaluador ha de tenir una formació específica, especialitzada i diferenciada (sigui aquesta formació inicial o continuada), des de dos vessants: l'avaluació*

---

<sup>6</sup> Cal remarcar que, segons aquest estudi, el 40% treballava a les universitats, el 12% a agències estatals o locals, el 9% a agències federals, el 5% en el sistema escolar, el 11% a organitzacions socials i tan sols el 10% a empreses privades (resultats citats per House, 1993: 23).

*i l'àmbit específic d'aplicació.* En el cas del tòpic central d'aquest article, l'avaluació de serveis i programes socials, entenem que no n'hi ha prou amb conèixer el camp dels serveis i programes socials o dominar les tècniques d'avaluació, sinó que cal dominar ambdós coneixements.

## **5. PARTICIPACIÓ DELS DIVERSOS SECTORS IMPLICATS EN ELS PROCESSOS D'AVALUACIÓ**

En tot procés d'avaluació existeixen diversos col·lectius implicats o afectats, essent possible identificar els cinc col·lectius següents: a) La persona, entitat o institució que formula l'encàrrec inicial; b) Els avaluadors; c) Els tècnics i els responsables del servei o programa avaluat; d) Els usuaris o beneficiaris d'aquest servei o programa; i e) El conjunt de la ciutadania i de la societat. Podem afirmar que si bé hi ha acord a l'hora d'identificar aquests grups d'implicats, existeix debat pel que fa a quina ha de ser la seva implicació i participació en el procés d'avaluació; per tant, trobem un ampli ventall de posicions, les quals van des de la defensa de *models tecnocràtics* (en què sols es defensa la participació dels dos primers col·lectius) fins a la defensa de *models democràtics* (en què s'exigeix la participació i la implicació de tots els col·lectius, especialment dels usuaris i de la ciutadania).

<i><b>Implicats</b></i>	<i><b>Demandes</b></i>	<i><b>Efectes de l'avaluació</b></i>
<i>Polítics</i>	- Són adequades les polítiques actuals? - És convenient modificar el finançament?	- Relacions causals: política-problema.
<i>Directius</i>	- Ha aconseguit les seves metes el programa? - Com es pot optimitzar el programa? - S'acompleixen els pressupòsits teòrics de fonamentació del programa?	- Relacions causals: programa-problema.
<i>Tècnics</i>	- És efectiu el treball realitzat? - Com es pot optimitzar aquest treball?	- Relacions causals: accions executades - problema.
<i>Usuaris</i>	- Ha estat el programa útil en relació amb les expectatives generades?	- Nivell de consistència de l'avaluació formal amb l'avaluació subjectiva.
<i>Amics usuaris</i>	- Ha estat el programa útil en relació amb les expectatives generades?	- Nivell de consistència de l'avaluació formal amb l'avaluació subjectiva.
<i>Potencials usuaris</i>	- Podrà ser d'utilitat el programa?	- Si és efectiu, tranquil·litzadora.
<i>Població</i>	- El programa dona resposta a les necessitats detectades i valorades?	- Desconfiança / confiança. - Pressió fiscal.

**Taula 7:** *Demandes i efectes de les diverses categories d'implicats en l'avaluació.*

Referent als diferents implicats en l'avaluació de programes, la professora Fernández-Ballesteros (1995b) identifica tres categories d'implicats: a) Els polítics, els directius i els tècnics (els responsables i els executors del programa o acció); b) Els usuaris i gent propera a ells; c) El conjunt de la ciutadania.

Cadascuna d'aquestes categories presentarà expectatives i demandes diferents en relació amb el procés d'avaluació i els seus resultats, així com també seran diferents els efectes o l'impacte que aquesta avaluació tindrà en cadascun d'aquests col·lectius. És per això que tot disseny avaluatiu ha de tenir present aquesta diversitat d'implicats des de l'inici de la seva planificació. Com molt bé escriu la professora Fernández-Ballesteros (1995b: 39):

«En resumen, la evaluación de programas requiere la colaboración de los distintos implicados en el programa y la evaluación. Por lo cual, una de las primeras tareas que deberá realizar el evaluador no sólo será la de proceder al listado de las distintas

audiencias implicadas sino que, también, pondrá en práctica distintos tipos de estrategias a la hora de superar las potenciales barreras emergentes».

En un sentit similar a tot l'exposat anteriorment, un conjunt d'experts britànics en treball social comunitari, autors de l'obra *Evaluation of Community Work*, afirmen que l'avaluació d'un programa social comunitari pot venir motivada per interessos de l'agència o administració que el desenvolupa, per interessos dels propis treballadors o per interessos dels grups implicats en el seu desenvolupament. Els aspectes més interessants que presenta l'avaluació per a una agència o administració són (Harris (dir.), 1981: 8-9):

«... l'avaluació facilita una oportunitat per a examinar els pressupòsits que hi havia darrere la contractació dels treballadors de comunitat (...) permet valorar la utilització real dels recursos disponibles (...) permet modificar els programes de treball comunitari que s'estan aplicant, així com planificar el futur (...) permet comparar diferents estils i modalitats de treball (...) les agències i els professionals tot sovint entren en dinàmiques circulars en fracassar en la identificació dels objectius a llarg i curt termini; l'avaluació pot ser de molta utilitat per a distingir entre aquestes dues categories d'objectius i associar-les amb els diferents objectius del programa».

Mentre que els aspectes més interessants que presenta l'avaluació per als professionals són (Harris (dir.), 1981: 10):

«Identificar les habilitats necessàries i com aquestes poden ser millorades (...) Examinar quines noves habilitats o aprenentatges han de ser desenvolupats (...) Identificar quins nous recursos han de ser mobilitzats (...) Perfeccionar el temps, les etapes i la intensitat del treball (...) Garantir que el treball es dirigeix cap a aquelles àrees que han estat considerades prioritàries (...) Redefinir els rols i els objectius, així com identificar l'emergència de noves necessitats».

Pel que fa a l'impacte dels diversos sectors implicats en els processos d'avaluació, House (1993) fa referència a un treball de Kogan (publicat l'any 1986) segons el qual hi ha tres models de gestió educativa, els quals poden ser generalitzats, segons el nostre entendre, als serveis i programes socials: a) *Control estatal o públic*: són els representants democràticament elegits o els tècnics per aquests elegits qui dirigeixen i gestionen les institucions; b) *Control professional*: són els professionals qui dirigeixen i gestionen les institucions; c) *Control dels consumidors*: participació directa dels usuaris en la direcció i la gestió institucionals. Aquestes tres dimensions de la gestió (pública, professional i consumidors) representen tres grans formes de regulació social: l'estat, la societat civil i el mercat<sup>7</sup>. House afirma que són les administracions públiques els primers i més importants

---

<sup>7</sup> En relació amb aquestes tres formes de regulació social cal recordar l'aportació del professor Àngel Castiñeira (1995), qui parla de l'existència de tres modalitats de solidaritat: la comunitària, la civil i l'administrativa, cadascuna de les quals es fonamenta en unes determinades lògiques. Així, les solidaritats comunitària i civil es fonamenten en la lògica de la donació (criteri de solidaritat), mentre que la solidaritat administrativa es fonamenta en les lògiques de l'intercanvi (criteri d'eficiència) i del dret (criteri de justícia).

clients en l'avaluació, aspecte que té un impacte positiu, però també negatiu. Positiu, ja que aquestes administracions fomenten la realització d'avaluacions, potenciant, així, la implantació d'una cultura de l'avaluació en totes les parts implicades. Però és també negatiu, ja que crea dependència del sector, l'avaluació depèn excessivament del sector públic, aspecte que en pot condicionar l'autonomia professional.

Entenem que la relació entre avaluació i administracions públiques és un aspecte conflictiu, especialment pel que fa a la legitimació mútua i als interessos en joc. L'avaluació permet legitimar les actuacions de les administracions públiques, al mateix temps que aquestes legitimen socialment i culturalment l'avaluació. El conflicte apareix en relació amb els interessos i els resultats, ja que, a vegades, les administracions públiques volen unes determinades conclusions, condicionant el procés i els resultats de l'avaluació. En aquest sentit, House apunta que l'avaluació no té un mercat propi i independent, sinó que el seu mercat ha estat creat per les administracions públiques. Segons ell, són les agències governamentals els principals clients de l'avaluació. Aquest fet té un impacte directe en l'organització del sector, ja que no té plena independència, ans al contrari, depèn dels interessos dels compradors. Hi ha, per tant, una autonomia professional limitada.

En definitiva, afirmem que en tot procés d'avaluació de serveis i programes socials hi ha diversos col·lectius implicats (els clients, els avaluadors, els professionals, els usuaris i el conjunt de la ciutadania), els quals presenten interessos i expectatives particulars que no sempre són coincidents. Davant d'aquesta pluralitat de sectors implicats, nosaltres entenem que cal defensar un *model democràtic d'avaluació* que tingui present aquesta diversitat de col·lectius i d'interessos i que tingui en compte la seva participació en les diverses etapes que formen l'avaluació.

## 6. REFERÈNCIES BIBLIOGRÀFIQUES

CARR, Wilfred & KEMMIS, Stephen (1988): *Teoría crítica de la enseñanza. La investigación-acción en la formación del profesorado*. Barcelona, Martínez Roca.

CASTIÑEIRA, Àngel (1995): "De l'estat del benestar a la societat del benestar", a *Fòrum. Revista d'informació i investigació socials*. Barcelona, Departament de Benestar Social, Generalitat de Catalunya, núm. 3, pp. 4-10.

ESCUADERO MUÑOZ, Juan M. (1995): "Sobre la utilidad de los informes de evaluación", a M. J. Sáez (ed.): *Conceptualizando la evaluación en España*. Alcalá de Henares, Servicio de Publicaciones de la Universidad de Alcalá, pp. 95-106.

FERNANDEZ-BALLESTEROS, Rocío (1995a): "El proceso de evaluación de programas", a Fernández-Ballesteros, R. (ed.): *Evaluación de programas. Una guía práctica en ámbitos sociales, educativos y de salud*. Madrid, Síntesis, pp. 75-113.

FERNANDEZ-BALLESTEROS, Rocío (1995b): "Cuestiones conceptuales básicas en evaluación de programas", a Fernández-Ballesteros, R. (ed.): *Evaluación de programas. Una guía práctica en ámbitos sociales, educativos y de salud*. Madrid, Síntesis, pp. 21-47.

FITZPATRICK, Jody L. & MORRIS, Michael (eds.) (1999): "Current and Emerging Ethical Challenges in Evaluation", a *New Directions for Program Evaluation*. San Francisco, Jossey-Bass Publishers. Núm. 82, estiu.

GIMENO SACRISTAN, J. & PEREZ GOMEZ, A. et al. (1989): *La enseñanza: su teoría y su práctica*. Madrid, Akal. 3a. ed.

GLESNE, Corrine & PESHKIN, Alan (1992): *Becoming Qualitative Researchers: An Introduction*. New York, Longman.

HARRIS, Patrick (dir.) (1981): *Evaluation of Community Work*. Londres, London Voluntary Service Council. 2a. ed.

HOUSE, Ernest R (1993): *Professional Evaluation. Social Impact and Political Consequences*. Newbury Park, Sage Publications.

HOUSE, Ernest R. (1994): *Evaluación, ética y poder*. Madrid, Morata.

HUSTLER, David & CASSIDY, Anthony & CUFF, Ted C. (eds.) (1986): *Action Research in Classrooms and Schools*. Londres, Allen & Unwin.

KEMMIS, Stephen & McTAGGART, Robin (1992): *Cómo planificar la investigación-acción*. Barcelona, Laertes.

KIMMEL, Allan J. (1990): *Ethics and Values in Applied Social Research*. Newbury Park, Sage Publications. 3a. ed.

MACDONALD, B. (1989): "La evaluación y el control de la educación", a J. Gimeno & A. Pérez et al.: *La enseñanza: su teoría y su práctica*. Madrid, Akal, pp. 467-478. 3a. ed.

MARCH CERDA, Martí Xavier (1997): "Educación social y evaluación", a A. Petrus (coord.): *Pedagogía social*. Barcelona, Ariel, pp. 402-441.

MARCH CERDA, Martí X. (1999): "Evaluación de proyectos de acción en Educación Social Especializada", a J. Ortega Esteban (coord.): *Pedagogía Social Especializada*. Barcelona, Ariel. pp. 195-206.

PEREZ SERRANO, Gloria (1990): *La investigación-acción. Aplicaciones al campo social y educativo*. Madrid, Dykinson.

ROVIRA, Joan (1986): *L'avaluació econòmica dels Serveis Socials*. Barcelona, Departament de Sanitat i Seguretat Social, Generalitat de Catalunya.

SOLTIS, Jonas F. (1990): "The Ethics of Qualitative Research", a E. W. Eisner & A. Peshkin (eds.): *Qualitative Inquiry in Education: The Continuing Debate*. New York, Teachers College Press, Columbia University, pp. 247-257.

VEDUNG, Evert (1997): *Evaluación de políticas públicas y programas*. Madrid, Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales.

WHITMORE, Elizabeth (ed.) (1998): "Understanding and Practicing Participatory Evaluation", a *New Directions for Program Evaluation*. San Francisco, Jossey-Bass Publishers. Núm. 80, hivern.

WINTER, Richard (1989): *Learning from Experience. Principles and Practice in Action Research*. Londres, Falmer Press.

## 7. RESUM

En aquest article s'identifiquen els debats principals que en l'actualitat tenen lloc dintre del camp de l'avaluació de serveis i programes socials. Aquests debats són diversos i plurals, i hi ha diverses propostes i reflexions, ja que no tots els autors n'identifiquen els mateixos, alhora que la seva resolució varia enormement d'un autor a un altre.

Tot i aquesta diversitat, l'article es centra en l'anàlisi de cinc temes: 1) El caràcter científic o ideològic de l'avaluació, defensant-se la transversalitat dels aspectes ètics i ideològics que són presents en qualsevol avaluació; 2) El debat entre metodologies quantitatives i metodologies qualitatives d'avaluació, entenent que ambdues són vàlides i poden ser complementàries; 3) La democratització del procés d'avaluació, tant pel que fa al paper assignat als diferents col·lectius implicats, com pel que fa als objectius que han de guiar els processos de presa de decisions associats; 4) La formació dels avaluadors, que han de tenir una formació específica, especialitzada i diferenciada (sigui aquesta formació inicial o continuada), des de dos vessants: l'avaluació i l'àmbit específic d'aplicació; 5) La participació dels diversos col·lectius implicats, tant pel que fa a la diversitat d'interessos, com pel que fa a la seva participació en les diverses etapes que formen l'avaluació.

## 8. PARAULES CLAU

Avaluació

Serveis i programes socials

Ètica

Valors

Metodologies quantitatives i qualitatives d'avaluació