

ESPAI 19

Importància i tipus d'avaluació

Dijous, 23 d'octubre de 2014



CONGRÉS de SERVEIS SOCIALS BÀSICS

Algunes reflexions i apunts al voltant de la dialèctica entre control i canvi en l'avaluació de serveis i programes socials

Miquel Gómez Serra

Doctor en Pedagogia, professor de la UB i expert en temes d'avaluació de serveis i programes socials

1. Introducció: l'avaluació de serveis i programes socials, element de control o de transformació de l'acció social?

L'avaluació de serveis i programes socials (SIPS) és una activitat que sovint genera reaccions negatives per part d'algunes de les parts implicades en la seva realització, especialment per part dels professionals afectats directament. Aquesta reacció es justifica per diverses raons, essent una d'elles el fet que l'avaluació és percebuda com una activitat fiscalitzadora, que incrementa el poder i el control institucionals i jeràrquics, al mateix temps que afebleix l'autonomia i la capacitat de decisió dels tècnics i dels professionals.

Per contra, és també cert que, en altres ocasions, l'avaluació pot convertir-se en un instrument de millora i d'optimització de l'acció social, identificant i destacant els aspectes positius d'una pràctica tecnicoprofessional bona i aportant-ne elements justificatius que permeten incrementar l'autonomia dels professionals implicats.

Però, probablement, en la major part de situacions, l'avaluació és una activitat contradictòria, que presenta alhora ambdues dimensions. Ara bé, això no significa que existeixi una situació d'equilibri entre aquestes, sinó que una preval sobre l'altra (per ser més explícits, el control acostuma a prevaldre sobre el canvi).

2. Alguns trets característics i distintius de l'avaluació de serveis i programes socials

A continuació intentarem identificar algunes de les característiques i els trets definitoris que, segons el nostre parer han de presentar aquests dissenys d'avaluació. En treballs anteriors (2004) identificàvem fins a quinze trets característics i definitoris de l'avaluació de SIPS. A continuació, comentarem aquells tres que ens semblen més interessants tenint en compte la temàtica específica d'aquest congrés:

A. *Avaluació d'execució o de procés, no únicament de producte.*

L'avaluació dels efectes o dels resultats aconseguits és important, però en aquest camp de l'acció social és també important tenir presents els aspectes qualitatius i processals, els quals són tant o més importants que els mateixos resultats. Entenem que 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. Hem de tenir presents els aspectes processals, ja que l'avaluació dels efectes o dels resultats 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.

B. *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.*

Els serveis i programes socials tot sovint generen molts altres efectes dels inicialment previstos. És a dir, en el moment de planificar un programa o un servei social es preveu que la seva aplicació generarà uns determinats efectes o resultats, però la complexitat de la realitat social i la complexitat i flexibilitat d'aquests mateixos serveis i programes acostumen a generar altres efectes, de caràcter secundari i no previstos inicialment, complementaris als primers.

Tota avaluació d'un programa o d'un servei social ha d'incloure la valoració d'aquestes efectes o resultats secundaris i no previstos inicialment.

En el camp social no sempre s'assoleixen els resultats inicialment previstos, però a vegades s'aconsegueixen uns altres resultats, no previstos en el moment de planificar el programa, que també són positius. En aquest sentit hem de fer referència a les aportacions d'Scriven amb el model d'avaluació lliure d'objectius, tot i que nosaltres, en aquesta obra, no defensem una avaluació lliure d'objectius, sinó una avaluació flexible que no únicament valori l'eficàcia i els resultats, sinó també l'efectivitat i l'impacte. La planificació correcta d'un servei o programa social ha de formular objectius adequats i adaptats a la realitat, tot i que sempre existiran efectes no possibles de preveure inicialment. Per tant, la tasca ha de ser doble: millorar la redacció dels objectius en la planificació i incorporar en l'avaluació tots els efectes del programa o servei, i no únicament els inicialment previstos.

C. *Avaluació de disseny i d'avaluabilitat, d'execució o de procés, de producte i valoració del cost de la no intervenció.*

Una de les limitacions dels dissenys actuals d'avaluació dels SIPS és que aquests sovint únicament se centren en aquells aspectes o en aquells efectes que estaven inicialment previstos i que són fàcilment identificables i observables. Per contra, aquests dissenys acostumen a ignorar ells aspectes que o bé no estaven previstos, o bé són difícils d'identificar i/o observar. Pensem que cal avaluar els resultats i els efectes previstos i els resultats i els efectes indirectes, però també els no previstos i els indirectes. Aquesta afirmació és especialment important si pensem en la complexitat dels SIPS, els quals tot sovint són generadors d'efectes indirectes i gairebé sempre generen processos (i, per tant, efectes) que no havien estat inicialment previstos. Pensem que aquesta flexió ja ha estat prou desenvolupada al llarg del llibre, ja que en diferents moments hem fet referència a l'avaluació dels efectes no previstos.

Entenem que l'avaluació de serveis i programes socials ha de ser global, això és, ha de tenir en compte

l'avaluació de necessitats, l'avaluació de disseny i la valoració de l'avaluabilitat, l'avaluació d'execució o de procés, i l'avaluació de producte (eficàcia, efectivitat i eficiència en relació amb els resultats i a l'impacte). D'altra banda, no tan sols és necessari avaluar els resultats i els efectes aconseguits, sinó que també cal valorar quin és el impacte de la no-intervenció. És a dir, un determinat programa pot aconseguir uns resultats inferiors als previstos, però abans de suprimir-lo caldrà valorar quin és l'impacte de la supressió, ja que a vegades el cost dels efectes generats per la supressió pot superar el del seu manteniment (amb les oportunes correccions que cerquin la seva optimització).

3. Finalitat de l'avaluació: objectius de qualitat versus objectius de producció



Miquel Gómez, durant la seva intervenció

S'ha de tenir present que els serveis i programes socials poden perseguir *objectius de qualitat* o bé *objectius de producció*. Els primers tenen a veure amb la generació de benestar i de millors condicions de vida, mentre que els segons s'associen amb l'increment de l'oferta de productes intermedis, independentment de si aquests incideixen en una millora de les condicions de vida i de benestar de la població. És important que els professionals dels serveis i programes socials tinguin present que la finalitat d'aquests serveis és incrementar el nivell de benestar i la qualitat de vida de la població,

i no incrementar el nivell d'activitat i l'oferta de serveis. Aquesta distinció entre objectius de qualitat i objectius de producció afecta el mateix concepte d'avaluació, ja que aquesta sovint 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.

Per tant, l'avaluació de serveis i programes socials ha de tenir per objectiu *incrementar el nivell de benestar de la població* i dels usuaris directes, però no necessàriament incrementar el nivell d'activitat dels serveis, ja que un increment del nivell d'activitat no necessàriament significa incrementar el nivell de benestar dels usuaris. Qualsevol disseny d'avaluació ha de tenir present tant els objectius de qualitat com els objectius de producció, si bé ha de remarcar que la finalitat dels serveis i programes socials és incrementar el benestar de la població. Existeix el risc que l'avaluació es centri en els objectius de producció, ja que sovint és més senzill i fàcil valorar-ne els resultats obtinguts (especialment pel que fa als productes intermedis), però sempre s'ha de tenir en compte que aquests objectius de producció sols tenen sentit en funció dels objectius de qualitat: el increment del nivell d'activitat no és una finalitat en ella mateixa, sinó en funció de si aconseguix o no aconseguix millorar el benestar i la qualitat del vida de les persones afectades.

4. Referències bibliogràfiques

GOMEZ SERRA, Miquel (2004): *Evaluación de los servicios sociales*. Barcelona: Gedisa.

GOMEZ SERRA, Miquel (2006): "Educación social y evaluación: Evaluar para mejorar y transformar", a *Pedagogía Social. Revista Interuniversitaria*. València: núms. 12-13, segona època, pp. 163-179.

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

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

SCRIVEN, Michael (1993): "Hard-Won Lessons in Program Evaluation", a *New Directions for Program Evaluation*. San Francisco, Jossey-Bass Publishers, núm. 58, estiu.

VEDUNG, Evert (1995): "Utilización de la evaluación de programas", a Fernández-Ballesteros, R. (ed.): *Evaluación de programas. Una guía práctica en ámbitos sociales, educativos y de salud*. Madrid, Síntesis, pàgs. 321-338.



Martí Moliné, moderador de la taula, amb Miquel Gómez, Xavier Úcar i Sophie Robin