

10. Cap a una tipologia d'avaluació de projectes socioeducatius. Els indicadors d'avaluació.

Miquel F. Oliver Trobat
Departament de Ciències de l'Educació
Universitat de les Illes Balears

Resum

Amb la present comunicació es pretén analitzar d'una forma sistematitzada i concisa què, quan i com avaluar un projecte, és per això que proposam una tipologia útil per avaluar projectes, ens aproximam a les principals metodologies de recollida d'informació i finalment fem una proposta d'indicadors d'avaluació.

Cap a una tipologia d'avaluació de projectes socioeducatius. Els indicadors d'avaluació.

Miquel F. Oliver Trobat
Departament de Ciències de l'Educació
Universitat de les Illes Balears

1. Introducció

L'avaluació de programes socioeducatius té els seus orígens als Estats Units durant la dècada dels quaranta i concretament en el camp de l'avaluació d'objectius en el camp educatiu.

Segons Bustelo (1992, 3) avaluar programes socials comunitaris significa «recoger y analizar sistemáticamente una información que nos permita determinar el valor y/o mérito de lo que se hace. Determinar el valor o mérito de la intervención no es gratuito; se hace para facilitar la toma de decisiones y con el fin de aplicar lo aprendido con la evaluación a la mejora del propio proceso de intervención».

Ens interessa, però, saber què, quan i com avaluar un projecte, és per això que a continuació proposam una tipologia a utilitzar per avaluar projectes, analitzarem les principals metodologies de recollida d'informació i finalment fem una proposta d'indicadors d'avaluació.

2. Cap a una tipologia d'avaluació de projectes socioeducatius

En el nostre cas defugirem les polèmiques terminològiques sobre el concepte i els tipus d'avaluació per a centrar-nos en les tipologies més usuals en la intervenció social. Després de l'anàlisi de diverses aportacions en aquest sentit i per tal de determinar els tipus d'avaluacions bàsiques a aplicar als nostres projectes hem realitzat una adaptació de la tipologia d'avaluacions proposada per Alvira (1991, 35-43):

- a) De necessitats
- b) De l'avaluabilitat
- c) De la implementació
- d) De la cobertura
- e) Monitorització i seguiment del programa
- f) Dels resultats
- g) D'impacte
- h) Econòmica

a) **Avaluació de Necessitats.** Un error habitual en la realització de projectes és començar per planificar les activitats a desenvolupar i després intentar justificar l'opció que hem elaborat per intuïció.

Però, una bona intervenció ha de partir d'una realitat concreta, la qual hem de conèixer amb profunditat per tal de poder dissenyar el projecte més adient per millorar aquesta realitat i reduir-ne les necessitats.

Hem de determinar i argumentar la necessitat d'intervenir en l'àmbit en el qual ens proposam ubicar el nostre projecte.

Seguint Bradshaw (1981), per realitzar l'Anàlisi de Necessitats ens podem basar en les tipologies següents:

- Necessitat Normativa: la que l'expert, professional, administrador o tècnic opinen que sofreix un determinat sector de la població.
- Necessitat Sentida: es basa en la percepció de cada persona o grup de persones sobre una determinada carència.
- Necessitat Expressada: es manifesta quan existeix la demanda de solució de la necessitat per part del subjecte o subjectes afectats.
- Necessitat comparativa: s'obté mitjançant el contrast de grups, col·lectius, etc. davant una mateixa situació, amb l'objectiu de detectar diferències o similituds entre ells.

D'acord amb això un estudi de necessitats es pot basar en les opinions d'experts sobre la necessitat de realització del projecte (Necessitat Normativa), amb la constatació d'una demanda d'un determinat col·lectiu (Necessitat Expressada), amb l'opinió dels propis usuaris del servei (Necessitat Sentida), etc. Cal destacar, no obstant que com més tipus de necessitats s'estudii n, més fiable serà el resultat de l'Anàlisi de Necessitats.

Entendrem, per tant, per **Anàlisi de Necessitats** el procés dinàmic mitjançant el qual es detecten i especifiquen les necessitats socioeducatives i que està format per dos subprocessos:

(a) **Detecció de Necessitats:** es preocupa de l'exploració, recerca i ordenació de les necessitats per grau de prioritat. Aquest procés es realitza tenint en compte allò que costa ignorar les necessitats, comparat amb el seu impacte a la societat i a l'organització. Les necessitats amb més alt nivell de prioritació es denominen **problemes**, els quals seran la base de la nostra intervenció.

(b) **Identificació de Necessitats** es realitza amb posterioritat, busca les causes dels problemes i hi cerca les solucions adients.

Per realitzar les Anàlisis de Necessitats se solen utilitzar instruments molt diversos. A mode d'exemple explicarem les característiques d'alguns dels més utilitzats: qüestionari, entrevista, observacions, indicadors socials, grup nominal, grup de discussió i panell Delphi.

Tot seguit resumim els instruments que analitzarem a continuació indicant en quina de les fases de les Anàlisis de Necessitats s'utilitzen amb més freqüència:

Taula 1. Instruments bàsics de les Anàlisis de Necessitats segons les fases d'utilització

		Fases de l'Anàlisi de Necessitats		
		Detecció de Necessitats		Identificació de Necessitats
		Recerca de necessitats	Priorització de necessitats	
Instruments	Qüestionari	X	X	X
	Entrevista	X	X	X
	Observacions	X		
	Indicadors socials	X		
	Grup nominal	X	X	X
	Grup de discussió	X	X	X
	Panell Delphi	X	X	X

Elaboració pròpia

b) Avaluació de l'avaluabilitat. L'experiència avaluadora d'altres països ha demostrat que abans de procedir a l'avaluació és convenient realitzar una anàlisi de la capacitat d'avaluació que té el projecte i/o programa, ja que més del 50% no són avaluables: tenen problemes d'especificació d'objectius, problemes d'implementació, problemes d'aplicació d'un conjunt coherent d'activitats...

Per tal de determinar si el programa o projecte són avaluables s'utilitzen les següents metodologies:

- Anàlisi documental i entrevistes personals amb els dissenyadors del programa o projecte.
- Anàlisi de la realitat empírica (el programa o projecte en la realitat).

Així mateix perquè un programa sigui avaluable ha de complir les següents precondicions:

- Tenir uns objectius clarament definits i mesurables.

- Un model d'intervenció amb una lògica que justifiqui esperar uns efectes determinats derivats de la pròpia intervenció.
- Un conjunt d'ímputs, activitats, etc. que conformin la intervenció i que es derivin del model d'actuació i de la seva lògica.

*c) **Avaluació de la implementació.*** Un dels aspectes bàsics del projecte és posar-lo en pràctica seguint les passes previstes en la planificació. L'avaluació de la implementació consisteix a esbrinar si el projecte aconsegueix el efectes desitjats i si funciona d'acord amb el disseny previ.

Aquest tipus d'avaluació es desenvolupa en tres fases:

1. Descripció resumida dels aspectes essencials del projecte segons els textos legals i els documents de planificació.
2. Recollida empírica d'informació sobre aquests elements clau que conformen el projecte: com s'apliquen, com funcionen, etc.
3. Comparació de cada una de les parts del disseny del projecte amb el funcionament real, per tal de saber si la implementació és o no adequada.

*d) **Avaluació de la cobertura.*** El projecte d'intervenció consisteix en un conjunt d'activitats a aplicar a una població objecte. L'avaluació de cobertura ens ajudarà a analitzar fins a quin punt el projecte arriba a la població objecte del mateix.

Es tracta de calcular la taxa de cobertura (el percentatge de la població objecte afectada pel programa), però també cal analitzar si hi ha desviació en la cobertura i realitzar una anàlisi de les barreres i de l'accessibilitat del projecte (és possible que el projecte només arribi a una part de la població objecte, que també arribi a persones que no formen part de la població objecte o que només arribi a una part de la població objecte que tinguin determinades característiques).

En aquest tipus d'avaluació és clau l'anàlisi de l'accessibilitat del projecte analitzat:

- El coneixement del mateix per part de la població objecte.
- L'accessibilitat física.
- L'acceptació del programa (accessibilitat psíquica o motivacional).

*e) **Monitorització i seguiment del programa.*** En aquesta tipologia Alvira (1991) inclou els distints tipus d'avaluacions (de procés, d'esforç, de desenvolupament, del producte, de qualitat...) que altres autors proposen a l'hora de realitzar una avaluació continuada del projecte des de la mateixa gestió del projecte (des de l'interior), mitjançant la recollida d'informació continuada amb l'objectiu de gestionar-lo i dirigir-lo adequadament.

Aquest tipus d'avaluació requereix:

- Determinar el tipus d'informació (en forma d'indicadors) a recollir per a l'avaluació que es vol dur a terme.
- Elaborar un sistema d'informació generalment informatitzat que reculli amb la periodicitat desitjada els indicadors esmentats.
- L'anàlisi periòdic de la informació per tal d'avaluar l'esforç realitzat, la productivitat del personal tècnic, la qualitat del programa, etc.

La monitorització requereix:

- Un sistema d'indicadors.
- Uns suports documentals on es reculli la informació necessària per elaborar els indicadors.
- Un sistema d'informació informatitzat.
- Una metodologia adequada a l'anàlisi periòdic de la informació recollida.

*f) **Avaluació dels resultats.*** Aquest tipus d'avaluació coincideix amb la que es basa en els objectius i es basa en l'anàlisi del grau en què el programa aconsegueix els resultats desitjats. Malgrat això cal tenir en compte que també es poden avaluar resultats no volguts, és a dir que no s'havien previst a l'hora de formular els objectius.

Aquest tipus d'avaluació és sinònima a la de l'efectivitat o de l'eficàcia, ja que en tots els casos es tracta de recollir informació sobre si el projecte aconsegueix els resultats esperats.

*g) **Avaluació d'impacte.*** Mentre que l'avaluació de resultats tracta d'establir quins són els resultats del projecte sobre la població objecte o més concretament sobre els usuaris/beneficiaris del projecte, en l'avaluació d'impacte es tracta d'analitzar els efectes del programa sobre una població més àmplia: la comunitat o poble, persones associades als usuaris, etc.

Això vol dir tenir en compte tots els efectes que pot tenir el projecte, fins i tot els previstos i no previstos sobre una població més àmplia que la població objecte del projecte. Malgrat tot cal insistir que si l'avaluació es duu a terme tenint en compte tots els possibles efectes del projecte (tant els previstos com els no previstos), l'avaluació de resultats i la d'impacte conformarien un únic tipus d'avaluació.

*h) **Avaluació econòmica.*** Aquest tipus d'avaluació es basa en el cost del programa en relació als resultats que pot aconseguir. En els projectes socioeducatius l'avaluació econòmica presenta certes dificultats a l'hora de quantificar-ne els resultats, és per això que generalment s'utilitza més l'anàlisi cost/efectivitat o cost/utilitat que no l'anàlisi cost/benefici.

Cal destacar, no obstant, que per realitzar una avaluació econòmica eficient prèviament s'ha d'haver realitzat una avaluació de resultats.

3. Metodologies de recollida d'informació

Existeix una gran diversitat de mètodes de recollida d'informació, però allò que cal saber és elegir el més adequat a les nostres necessitats, és a dir que ens doni la informació més fiable d'acord amb el tipus d'avaluació que volem realitzar.

Cembranos, Hernández i Bustelo (1988) ens proposen la següent classificació dels possibles instruments i metodologies de recollida d'informació:

1. Recopilació documental: informació de documents escrits.
2. Observació:
 - Estructurada: prèviament es defineixen les categories que s'observaran.
 - No estructurada: no es defineix cap tipus de categoria a observar.
3. Entrevista:
 - Estructurada: cada un dels entrevistadors duu un mateix guió fix amb preguntes concretes a fer.
 - Semiestructurada o no estructurada: es realitza a partir d'un guió flexible de temes a tractar o fins i tot sense un guió preestablert.
4. Enquesta o qüestionari: permet recollir informació sense la presència d'un expert i de molta gent al mateix temps.
 - De preguntes tancades: la resposta es tria a partir de respostes predeterminades.
 - De preguntes obertes: l'enquestat contesta amb les seves pròpies paraules.
5. Grup de discussió: un grup discuteix d'un tema i s'analitzen les seves aportacions.
6. Altres tècniques de grup: debats, pluja d'idees, etc.
7. Escales o instruments estandaritzats: són escales o tests ja preparats, com escales de personalitat, diferencial semàntic, etc.
8. Mesures no intrusives: són qualsevol manera de recollir informació sense que això suposi intervenir directament per a aquesta recopilació.

4. Indicadors d'avaluació

Per tal de poder analitzar i valorar el nivell de compliment de la nostra planificació i així completar-ne el procés avaluador, hem d'establir prèviament un conjunt d'indicadors.

Els indicadors han d'ésser coherents amb el tipus d'avaluació que volem realitzar i s'han de definir abans d'iniciar la intervenció.

Deixant de banda l'Anàlisi de Necessitats (per les seves característiques pòpies) elaborarem un llistat de possibles indicadors d'avaluació de cada una de tipologies d'avaluació abans presentades. Aquest llistat no pretén ésser exhaustiu sinó més bé pretén oferir un conjunt d'exemples per tal que cada avaluador pugui construir-se els seus propis indicadors.

a) De l'avaluabilitat

- Precisió de la capacitat de definir el projecte per part dels tècnics.
- Precisió de la capacitat d'identificar el projecte per part dels usuaris.
- Precisió de la capacitat de definir els objectius i els efectes esperats per part dels tècnics.
- Nombre d'indicadors d'avaluació de la intervenció per a cada una de les tipologies.

b). Avalució de la implementació

- Capacitat de previsió (el contrari del funcionament amb urgències)
- Grau de dificultat en l'accés a la informació necessària per prendre decisions
- Disponibilitat dels estris de gestió requerits
- Grau d'acompliment de les activitats i actuacions previstes

c) Avalució de la cobertura

- Anàlisi de la cobertura: determinar les taxes de cobertura sobre:

- Població objecte
- Població de la zona

En el numerador dels indicadors es poden incloure diferents alternatives:

- Usuaris en un determinat període
- Nous usuaris del període

En el denominador hem de situar sempre la població objecte, però en cas que no es conegui amb exactitud es pot posar una estimació partint de la població de la zona.

- Perfil de l'usuari segons les variables de sexe, edat, ocupació...

- Anàlisi especial del volum i característiques (perfil) de:

- Usuaris en un determinat període

- Nous usuaris del període
- Accésibilitat al Centre/Programa/Servei
 - Grau de coneixement i informació sobre el mateix
 - Grau d'accessibilitat quant a: horari, durada, lloc o llocs, preu...
- Actitud dels usuaris respecte al Centre/Servei (distància/accessibilitat psicològica)
- Anàlisi de la demanda (demanda sol·licitada/concedida)
- Autonomia de l'usuari, possibilitat d'apropiació de: producte, lloc, materials, temps...
- Satisfacció de necessitats o de demandes expressades per l'usuari.
- Satisfacció quant al producte (contingut del producte) i mètode emprat (o organització de l'accés al producte).

d) Monitorització i seguiment del programa

- Indicadors d'esforç
 - Recursos humans
 - Volum
 - Qualificació
 - Hores de dedicació segons el tipus d'activitat
 - Estatus jurídic del personal
 - Recursos materials
 - Equipament i instal·lacions
 - Financers
- Indicadors de procés
 - Nombre i tipus d'activitats desenvolupades
 - Distribució del temps i del treball
 - Activitats directes i activitats indirectes
 - Activitats realitzades segons el sector d'atenció i d'intervenció realitzada
- Indicadors de productivitat

- Activitats directes i activitats indirectes
- Ràtio d'usuaris atesos i d'usuaris nous per professional
- Ràtio total d'usuaris per professional
- Nombre d'usuaris que acaben el projecte en relació als usuaris que l'han iniciat

• **Avaluació de la qualitat de l'atenció**

- Temps de dedicació a cada usuari per part dels professionals:
 - temps dedicat a gestions
 - temps dedicat a l'atenció o tracte amb l'usuari
- Mitjana de temps dedicat a entrevistes o reunions amb usuaris
- Temps mitjà d'espera per poder utilitzar el servei/programa
- Temps mitjà de durada de la tramitació de la demanda
- Nombre de papers/documentos exigits als usuaris
- Satisfacció de l'usuari amb el servei/programa

e) **Avaluació dels resultats**

- S'ha solucionat el problema
- S'han assolit els objectius plantejats
- Quants usuaris han millorat la seva situació respecte a l'inici del projecte
- Quants usuaris han empitjorat respecte a la seva situació a l'inici del projecte
- Grau d'adaptació a les necessitats detectades i a la demanda formulada.

f) **Avaluació d'impacte**

- Rendibilitat ciutadana: afavoriment de la participació, de la implicació en problemàtiques més àmplies...
- Contactes amb institucions, associacions
- Hi ha hagut repercussions sobre altres grups ciutadans
- Ha tingut repercussió social a nivell de mitjans de comunicació
- Creació o no d'una opinió pública favorable al projecte

g) **Avaluació econòmica**

- Nombre d'usuaris
- Nombre d'hores d'ús del servei
- Nombre d'unitats del servei
- Cost/hora
- Cost/unitat servei
- Costos de la infraestructura general (repercussió proporcional als diversos serveis posats en marxa al llarg d'un període determinat)

- Costos del disseny concret del projecte
- Costos de la gestió concreta: retribució agents...
- Costos materials directes: adquisició de béns, lloguers...

Referències

Alvira F. (1991). *Metodologia de la evaluació de programas*. Madrid: Centro de Investigaciones Sociològicas.

Bradshaw, J. (1981). *Una tipologia de la necessitat social*. Barcelona: Direcció General de Serveis Socials, Generalitat de Catalunya.

Bustelo, M. (1992). *Seminari sobre avaluació de programes socials comunitaris*. Palma: Universitat de les Illes Balears. Document policopiat.

Cembranos, F., Hernández, D. i Bustelo, M. (1988). *La animación sociocultural. Una propuesta metodológica*. Madrid: De. Popular.