

S-11

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

Tesi doctoral:

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

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

VOLUM I

Miquel Gómez i Serra

Barcelona, 1999

**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'AVALUACIÓ 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 -

INDEX

VOLUM I

INTRODUCCIÓ	1
--------------------------	----------

PRIMERA PART: APROXIMACIÓ CONCEPTUAL ALS SERVEIS SOCIALS I A LA SEVA AVALUACIÓ

Capítol 1: L'Estat del benestar: consideracions conceptuals	11
--	-----------

1. El concepte d'Estat del benestar	11
2. Origen de l'Estat del benestar	15
3. La crisi de l'Estat del benestar.....	17
3.1. Caracterització de la crisi de l'Estat del benestar	17
3.1.1. Elements definidors de la crisi	18
3.1.2. Crisi de caràcter conceptual, però no de caràcter quantitatiu.....	19
3.1.3. Reestructuració interna de l'Estat del benestar	22
3.1.4. Consolidació d'una societat dual.....	23
3.2. Síntesi de la situació actual.....	24
4. Paradigmes i models de l'Estat del benestar	26
5. Crítiques a l'Estat del benestar	29
6. L'Estat del benestar: el cas espanyol	32

Capítol 2: Els serveis socials en l'Estat del benestar	35
---	-----------

1. Reflexions inicials al voltant dels conceptes de política social, Estat del benestar i serveis socials.....	35
2. El concepte de serveis socials.....	36
3. Sectors proveïdors de serveis socials	38
3.1. El sector públic	39
3.2. El sector mercantil	40

3.3. El sector social.....	41
3.4. El sector informal.....	41
Capítol 3: Els serveis socials: un camp d'acció interdisciplinari	45
1. Aceptions de Treball social	46
2. La relació entre Treball social i Pedagogia social	47
3. Les figures professionals de l'assistent social i de l'educador social	49
Capítol 4: El Sistema català de serveis socials.....	55
1. Marc legal dels serveis socials a Catalunya.....	55
2. Aspectes bàsics del Sistema català de serveis socials.....	57
2.1. El concepte de Sistema català de serveis socials	57
2.2. Principis rectors dels serveis socials.....	60
2.3. Àrees d'actuació dels serveis socials.....	61
2.4. Estructura funcional dels serveis socials.....	61
2.4.1. Serveis socials d'atenció primària	62
2.4.2. Serveis socials d'atenció especialitzada.....	64
3. Organització funcional i sectorial de l'actual Sistema català de serveis socials.....	67
Capítol 5: El problema de l'avaluació: reflexions teòriques.....	73
1. El problema de la conceptualització de l'avaluació.....	73
1.1. Concepte d'avaluació.....	73
1.2. Concepte d'avaluació de programes	79
1.3. Concepte d'investigació avaluativa	82
2. Breu història de l'avaluació.....	84
3. Modalitats d'avaluació	89
3.1. Diverses aportacions al voltant de les modalitats d'avaluació.....	89
3.2. Una proposta de classificació de les modalitats d'avaluació.....	102
3.2.1. Modalitats segons el moment en què es fa l'avaluació.....	103
3.2.2. Modalitats segons la posició des d'on es fa l'avaluació	105
3.2.3. Modalitats segons els objectius de l'avaluació.....	108
3.2.4. Modalitats segons el disseny metodològic de l'avaluació	111

Capítol 6: Epistemologia, coneixement científic i avaluació.....117

1. Evolució dels conceptes de ciència i de mètode científic.....	118
1.1. El Cercle de Viena i la Concepció heretada.....	118
1.2. El falsacionisme de Popper.....	120
1.3. Les revolucions científiques de Kuhn	123
1.4. La crítica de la ciència.....	127
2. La pluralitat metodològica de la ciència moderna	130
3. Paradigmes d'anàlisi de la realitat i avaluació	133
3.1. El concepte de paradigma i la noció de pluralitat de paradigmes.....	133
3.2. El paradigma positivista o tecnològic.....	136
3.3. El paradigma interpretatiu o hermenèutic.....	140
3.4. El paradigma crític	143
3.5. Una visió de síntesi.....	146
4. Implicacions metodològiques dels diversos paradigmes.....	152

Capítol 7: Qüestions actuals de reflexió i de debat en el camp de l'avaluació.....157

1. Debats oberts en el camp de l'avaluació.....	157
1.1. El caràcter científic o ideològic de l'avaluació.....	158
1.2. Metodologies quantitatives versus metodologies qualitatives d'avaluació.....	161
1.3. La democratització del procés d'avaluació.....	163
1.4. El problema de la formació dels avaluadors.....	165
1.5. Participació dels diversos sectors implicats en els processos d'avaluació.....	166
2. Aspectes ètics associats a l'avaluació	170
2.1. Posicions ètiques i codis deontològics aplicats al camp de l'avaluació.....	170
2.1.1. Posicions ètiques i avaluació.....	170
2.1.2. Codis deontològics relacionats amb l'avaluació.....	172
2.2. Ètica i avaluació: principals dilemes.....	174
2.2.1. Consentiment dels participants i dret a la informació	178
2.2.2. Confidencialitat i dret a la privacitat.....	180
2.2.3. Equitat en les relacions	181
2.2.4. Impacte dels resultats i dels beneficis de la investigació.....	182
2.3. Errors ètics més freqüents en l'avaluació.....	184

SEGONA PART: L'AVALUACIÓ DE SERVEIS I PROGRAMES SOCIALS

Capítol 8: L'avaluació de serveis i programes socials: una qüestió urgent.....189

1. Reflexions sobre la implantació de l'avaluació en el camp dels serveis i programes socials 189
2. Anàlisi de diverses experiències d'avaluació aplicades als serveis i programes socials 192
3. Criteris associats a l'avaluació 200
4. Valoració de l'avaluabilitat dels serveis i programes socials 206
 - 4.1. L'avaluabilitat dels serveis i programes socials 206
 - 4.2. Problemes associats a la valoració de l'avaluabilitat dels serveis i programes socials 211

Capítol 9: Les metodologies d'avaluació i la seva aplicació als serveis i programes socials217

1. Concepte i característiques de les metodologies d'avaluació 218
2. Aspectes forts i febles de les metodologies d'avaluació 232
3. Utilitat i limitacions de les metodologies d'avaluació aplicades als serveis i programes socials 236
4. Principals tècniques qualitatives d'avaluació aplicades als serveis i programes socials 242
 - 4.1. L'observació..... 245
 - 4.2. L'entrevista..... 248
 - 4.3. L'anàlisi de contingut 252
 - 4.4. L'estudi de casos 253
 - 4.5. El qüestionari..... 256

Capítol 10: Dissenys d'avaluació de serveis i programes socials: caracterització i trets distintius.....259

1. La necessitat de dissenys d'avaluació específics 259
2. Característiques dels dissenys d'avaluació de serveis i programes socials..... 262
 - 2.1. Aportacions de diversos autors..... 262
 - 2.2. Aportacions personals..... 272
 - 2.3. L'avaluació lliure d'objectius 279

3.	El problema de la demanda de l'avaluació en els serveis i programes socials	283
4.	Avaluació de serveis i programes socials: un element de control o de transformació de l'acció social?	285

Capítol 11: Fases d'un procés d'avaluació. La seva aplicació al camp social291

1.	L'avaluació com a etapa en el procés de planificació d'un programa	291
2.	Diverses aportacions al voltant de les fases d'un procés d'avaluació	295
3.	Fases d'un procés d'avaluació.....	302
3.1.	Identificació del marc general de referència	303
3.1.1.	L'encàrrec institucional inicial i la seva negociació	304
3.1.2.	Caracterització del programa o servei que es vol avaluar i anàlisi del seu entorn socioinstitucional	305
3.1.3.	Valoració de l'avaluabilitat del programa o servei que s'ha d'avaluar	306
3.2.	Definició del model d'avaluació.....	307
3.2.1.	Revisió d'investigacions prèvies.....	308
3.2.2.	Concreció del tòpic específic de l'avaluació i definició dels objectius generals	309
3.2.3.	Elecció de les modalitats d'avaluació.....	310
3.3.	Disseny de l'avaluació.....	311
3.3.1.	Definició d'objectius específics, selecció de variables significatives i definició d'indicadors	313
3.3.2.	Determinació de tècniques i elaboració d'instruments de recollida i d'anàlisi de la informació.....	316
3.3.3.	Selecció de la població i de la mostra.....	317
3.3.4.	Establiment del calendari temporal i dels recursos necessaris.....	319
3.4.	Execució de l'avaluació: aplicació dels instruments de recollida de la informació.....	320
3.5.	Anàlisi de la informació.....	322
3.6.	Formulació de conclusions i presentació de resultats	326
3.6.1.	Formulació de les conclusions inicials	326
3.6.2.	Presentació i discussió de les conclusions inicials.....	326
3.6.3.	Elaboració dels informes finals d'avaluació.....	327
3.7.	Mesures de retroalimentació i la seva possible aplicació.....	328

Capítol 12: Els informes finals d'avaluació: funció i requisits331

1. Estructura interna dels informes finals d'avaluació 331
2. Estil literari i de presentació dels informes finals d'avaluació.....336

Capítol 13: La utilització dels resultats de les avaluacions343

1. Estils d'utilització dels resultats de les avaluacions343
2. Ús inadequat dels resultats de les avaluacions i estratègies per fomentar-ne la correcta utilització.....344

TERCERA PART: TRES DISSENYS D'AVALUACIÓ APLICATS ALS SERVEIS I PROGRAMES SOCIALS

Capítol 14: Presentació general dels tres casos d'avaluació desenvolupats353

Capítol 15: Primer disseny: Avaluació qualitativa del II Pla d'actuació social.....359

1. Definició del marc de referència.....359
2. Definició del model d'avaluació361
3. Disseny de l'avaluació362
 - 3.1. Definició dels objectius específics.....362
 - 3.2. Selecció de la mostra.....364
 - 3.3. Disseny dels instruments de recollida i d'anàlisi de la informació.....366
4. Desenvolupament de l'avaluació: aplicació dels instruments i recollida de la informació.....368
5. Anàlisi de la informació371
6. Formulació de les conclusions i redacció de l'informe final d'avaluació.....373
7. Mesures de retroalimentació i la seva aplicació.....374

**Capítol 16: Segon disseny: Avaluació del Projecte DAI
(Delegats d'Atenció a l'Infant)375**

1. Definició del marc de referència	375
2. Definició del model d'avaluació.....	377
3. Disseny de l'avaluació.....	378
3.1. Definició dels objectius específics	379
3.2. Selecció de la mostra.....	382
3.3. Disseny dels instruments de recollida i d'anàlisi de la informació	387
4. Desenvolupament de l'avaluació: aplicació dels instruments i recollida de la informació	388
5. Anàlisi de la informació.....	391
6. Formulació de les conclusions i redacció de l'informe final d'avaluació	392
7. Mesures de retroalimentació i la seva aplicació	393

Capítol 17: Tercer Disseny: Anàlisi d'activitat i balanç social dels centres d'esplai de la Fundació Catalana de l'Esplai395

1. Definició del marc de referència	395
2. Definició del model d'avaluació.....	397
3. Disseny de l'avaluació.....	397
3.1. Definició dels objectius específics	397
3.2. Selecció de la mostra.....	401
3.3. Disseny dels instruments de recollida i d'anàlisi de la informació	402
4. Desenvolupament de l'avaluació: aplicació dels instruments i recollida de la informació	402
5. Anàlisi de la informació.....	403
6. Formulació de les conclusions i redacció de l'informe final d'avaluació	407
7. Mesures de retroalimentació i la seva aplicació	408

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 socials413

BIBLIOGRAFIA.....457

VOLUM II

ANNEXOS:

Annex 1 Materials complementaris referents al primer disseny: Avaluació qualitativa del II Pla d'actuació social

(separador verd)

Annex 2 Materials complementaris referents al segon disseny: Avaluació del Projecte DAI (delegats d'atenció a l'infant)

(separador taronja)

Annex 3 Materials complementaris referents al tercer disseny: Anàlisi d'activitat i balanç social dels centres d'esplai de la Fundació Catalana de l'Esplai

(separador groc)

INTRODUCCIÓ

La tesi que presentem, *L'avaluació en el camp dels serveis socials. Tres models d'avaluació aplicats als serveis i programes socials*, obeeix a uns interessos i a uns coneixements fruit de dos processos complementaris que han configurat la nostra evolució professional, acadèmica i investigadora. En primer lloc, hem de parlar del nostre itinerari professional i, en segon lloc, hem de reflexionar al voltant d'una necessitat que afecta, segons el nostre parer, el camp específic de l'educació social en general i dels serveis i programes socials en particular.

Al llarg dels anys i dels llocs de treball que han configurat el nostre *itinerari professional* sempre hem estat en relació directa amb els serveis i programes socials (inicialment des d'un projecte d'acció socioeducativa que depenia d'una entitat privada d'iniciativa social, després des de l'oficina tècnica d'un departament municipal de serveis socials i, finalment, des d'un gabinet tècnic de planificació i programació adscrit a la direcció del Departament de Benestar Social de la Generalitat de Catalunya). I dintre d'aquests llocs de treball sempre hem exercit tasques associades, de forma directa o indirecta, a l'avaluació d'aquests serveis i programes (bé sigui com a professional que ha d'avaluar el seu propi treball com a educador, bé sigui com a tècnic que ha de dissenyar i planificar els mecanismes i els instruments d'avaluació que altres professionals hauran d'aplicar).

D'altra banda, hem de dir que, independentment d'aquest itinerari professional associat als serveis i programes socials i a la seva avaluació, sempre hem tingut una especial sensibilitat i un marcat interès per a l'avaluació aplicada als serveis i programes socials. Des del nostre punt de vista, l'avaluació és una activitat indefugible si es volen optimitzar el funcionament i els resultats d'aquests serveis i programes, especialment si es té present la limitació pressupostària que acostuma a afectar qualsevol acció social.

Sempre hem pensat que l'avaluació era, si se'ns permet l'expressió, una "assignatura pendent" en relació amb el camp específic de l'educació social en general i dels serveis i programes socials en particular. I si aquesta afirmació era més una intuïció que no pas una constatació en els primers anys d'exercici professional, es va convertir en una constatació a partir de la nostra incorporació a l'activitat acadèmica universitària amb plena dedicació.

L'avaluació de serveis i programes socials és en el nostre país i dintre de la nostra comunitat acadèmica i professional un *aspecte pendent de desenvolupament*, tant en l'aspecte pràctic com teòric. Fins i tot ens atreviríem a afirmar que l'avaluació no tan sols és un camp poc desenvolupat, sinó que hi ha amplis sectors del món professional (no del món universitari) que es mostren escèptics, i fins i tot contraris, a l'avaluació. Per tant, l'avaluació de serveis i programes socials és una tasca pendent tant pel que fa a la seva conceptualització i sistematització com a la seva aplicació pràctica i professional. En el primer aspecte, cal aprofundir en les relacions entre avaluació i serveis socials, mentre que en el segon aspecte cal modificar actituds i desenvolupar processos d'aprenentatge i de reflexió dintre de les diverses comunitats professionals implicades.

D'altra banda sempre hem pensat que els serveis i programes socials presenten unes característiques qualitatives que els diferencien i distingeixen d'altres programes d'àmbits similars (com pot ser el cas de la sanitat o de la mateixa educació escolar). Sens dubte l'avaluació s'ha desenvolupat amb una certa intensitat en àmbits similars com els abans esmentats, però també és cert que no és possible, o si més no aconsellable, aplicar d'una manera mecànica aquests models d'avaluació als serveis i programes socials. Aquesta és una de les idees centrals de la tesi que presentem: *els serveis i programes socials presenten uns trets identificatius i unes característiques qualitatives que no fan viable l'aplicació mecànica de dissenys estandarditzats que provenen d'altres àmbits del benestar social (com poden ser la sanitat o l'educació escolar) i que fan necessari el desenvolupament de dissenys específics d'avaluació aplicats al camp dels serveis socials*.

Ara bé, aquests serveis i programes socials presenten una profunda diversitat i pluralitat d'experiències i de realitats, de tal manera que no és possible referir-nos a una única tipologia de serveis i programes, sinó que hem de referir-nos a un conjunt plural i divers de tipologies. En conseqüència, l'avaluació de serveis i programes socials no sols ha de ser específica i diferenciada a l'avaluació de serveis sanitaris o escolars, sinó que també ha de ser plural i diversa, adaptant-se a les característiques singulars que caracteritzen un determinat servei o programa, tot desenvolupant dissenys contextuals d'avaluació. Aquesta és la segona idea central de la nostra tesi: *els dissenys d'avaluació de serveis i programes socials han de ser plurals, contextuals, adaptats a la realitat i a les característiques de cada servei o programa en particular*.

Per tant, aquestes són dues de les idees que amb més insistència exposem al llarg de la tesi: *l'avaluació de serveis i programes socials ha de dotar-se de dissenys específics d'avaluació que adaptats a les singularitats i les característiques d'aquests serveis i programes faci possible el desenvolupament de dissenys aplicats d'avaluació de caràcter contextual*.

En conseqüència, els *objectius de la tesi* que presentem són els següents:

- 1r. 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.
- 2n. 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.
- 3r. 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.
- 4t. 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.
- 5è. 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.
- 6è. 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.
- 7è. 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.
- 8è. 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.

L'estructura del treball consta de quatre parts clarament diferenciades. Les dues primeres tenen caràcter teóricoconceptual, mentre que la tercera consisteix en l'aplicació d'aquest marc teóricoconceptual en el disseny de tres dissenys d'avaluació aplicats en el camp dels serveis i programes socials; la quarta i darrera part presenta les conclusions de la tesi i té l'atreviment d'esbossar unes propostes en l'avaluació de serveis i programes socials.

Tal com hem dit, la primera part de la tesi, que consta de set capítols, aporta una reflexió conceptual al voltant dels serveis socials i de l'avaluació. Els quatre primers capítols ens atansen a l'Estat del benestar i als serveis socials dintre d'aquest marc més ampli, així com també al caràcter interdisciplinari dels serveis socials. Finalment es defineix i caracteritza el Sistema català de serveis socials, ja que aquest constitueix el marc dintre del qual aplicarem els dissenys d'avaluació desenvolupats en la tercera part de la tesi. En aquest sentit hem de precisar que, si bé els dissenys d'avaluació aplicats es refereixen a serveis i programes integrats dintre del Sistema català de serveis socials, entenem que les reflexions teóricoconceptuals són generalitzables a l'avaluació de serveis i programes socials, independentment del marc territorial d'aplicació. En altres paraules, aquests primers quatre capítols defineixen què entenem per serveis socials, anant des dels aspectes més generals i abstractes, com pot ser la relació existent entre política social, benestar social i serveis socials o l'afirmació que els serveis socials són un camp d'acció interdisciplinari, fins als aspectes més concrets i específics, com ara definir què s'entén per Sistema català de serveis socials o identificar la tipologia de serveis i establiments que configuren aquest sistema.

Els altres tres capítols que integren la primera part de la tesi desenvolupen la teoria de l'avaluació. En primer lloc, es defineix el concepte d'avaluació i es presenten diverses modalitats d'avaluació en funció de l'aplicació de diferents criteris de classificació; en segon lloc, s'apunten alguns temes de reflexió i de debat que en l'actualitat afecten el camp de l'avaluació, fent-nos també ressò dels aspectes ètics associats a aquesta activitat; en el darrer capítol d'aquesta primera part de la tesi, ens atansem als diversos paradigmes d'anàlisi de la realitat i a llurs implicacions en el camp de l'avaluació.

La segona part del nostre treball vol construir un espai teóricoconceptual a partir de la intersecció dels dos conceptes abans identificats: els serveis socials i l'avaluació. És a dir, intentem bastir una teoria de l'avaluació aplicada als serveis i programes socials. Si abans hem parlat dels serveis socials i de l'avaluació per separat, ara intentem aplicar la teoria de l'avaluació al camp específic dels serveis i programes socials. Aquesta segona part de la tesi consta de sis capítols. Els tres primers se centren en l'avaluació d'aquests serveis i programes socials, fent referència al seu concepte, a l'existència de diverses metodologies d'avaluació i a la caracterització dels dissenys d'avaluació de serveis i programes socials. Els altres tres capítols parlen de les fases d'un procés d'avaluació, de l'estructura in-

terna dels informes finals d'avaluació i de la utilització dels resultats i de les conclusions de les avaluacions.

Una vegada definit el marc conceptual dels serveis socials i de l'avaluació i un cop desenvolupat l'espai d'intersecció entre aquestes dues construccions conceptuals, hem procedit a exposar tres dissenys d'avaluació aplicats als serveis i programes socials. Abans hem afirmat que, per a nosaltres, l'avaluació de serveis i programes socials no pot basar-se en models estandarditzats i uniformes, mostrant-nos partidaris de dissenys plurals i adaptats a les particularitats de cada servei o programa en concret. En conseqüència, en la tercera part de la tesi, presentem tres dissenys d'avaluació, cadascun dels quals respon a un determinat servei o programa, si bé l'estructura interna de cada disseny (la seva seqüenciació lògica) és idèntica. En primer lloc, és presenta una investigació avaluativa basada en un estudi qualitatiu d'opinió (l'avaluació qualitativa del II Pla d'actuació social del Govern de la Generalitat de Catalunya); en segon lloc, s'exposa una investigació avaluativa basada en entrevistes semidirigides i en l'anàlisi de contingut documental que afecta un programa d'atenció a la infància (l'avaluació del Projecte DAI); i, finalment, una tercera investigació avaluativa centrada en la realització del balanç social d'una entitat educativa en el temps lliure (l'anàlisi d'activitat i el balanç social dels centres d'esplai de la Fundació Catalana de l'Esplai).

En relació amb aquesta tercera part de la tesi (la presentació de tres dissenys d'avaluació aplicats a serveis i programes socials), hem de ressaltar que aquests tres dissenys s'adapten a les particularitats de cada cas en concret, si bé tots es fonamenten en la utilització de metodologies qualitatives d'investigació avaluativa (tot i que en el tercer cas exposat s'incorporen tècniques d'anàlisi quantitativa).

En la quarta part es presenten unes conclusions i unes propostes de millora de l'avaluació de serveis i programes socials. Finalment, s'adjunta la bibliografia que ha estat consultada i utilitzada en la realització del present treball d'investigació i els annexos, en els quals es recullen els materials complementaris referents a cadascun dels tres dissenys d'avaluació abans exposats.

Volem remarcar que els tres dissenys d'avaluació aplicats que presentem no tenen caràcter experimental, sinó aplicat. És a dir, no es tracta de simulacions o d'iniciatives que responen a un interès exclusivament acadèmic, sinó que responen a investigacions reals. Aquest fet presenta aspectes positius i negatius. Positius en tant que és una experiència real d'avaluació, amb totes les limitacions i els errors d'una avaluació aplicada que ha de donar resposta efectiva a una demanda institucional inicial. Negatius en tant que, en tractar-se d'una situació real que responia a un encàrrec institucional concret, no ha tingut lloc dintre de la més estricta ortodòxia metodològica i acadèmica. De totes maneres, nosaltres defensem que, en l'avaluació de serveis i programes socials, els dissenys d'ava-

luació no poden ser teòrics, sinó aplicats; és a dir, un disseny d'avaluació sempre presentarà limitacions i punts febles. En certa manera es tracta de dissenyar el millor model d'avaluació possible tenint en compte quina és la demanda institucional i quina és la realitat concreta i específica que s'ha d'avaluar (tot i que, com ja es dirà en algun moment de la tesi, una de les primeres tasques de qualsevol procés avaluatiu és establir l'avaluabilitat del servei o programa que es vol avaluar, tenint present que no sempre és possible desenvolupar aquesta activitat).

Finalment, d'agrair l'ajuda i el suport que hem rebut per part de diferents col·legues i amigues i amics, tant des de la mateixa universitat com des d'altres institucions o entitats. No concretarem ni personalitzarem els agraïments, ja que la llista seria llarga i sempre hi ha el risc d'oblidar alguna persona que ha estat significativa. Però cal destacar el paper d'una persona sense el suport i els consells de la qual aquesta tesi no hauria estat possible. Ens referim al nostre director de tesi, a qui atribuïm tots els aspectes positius i tots els encerts del treball que presentem. Però no els errors o els aspectes febles, els quals tan sols són atribuïbles a nosaltres.

Barcelona, abril de 1999