

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

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

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

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

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

Doctorant: Miquel Gómez i Serra

Director: Antoni Petrus Rotger

- Barcelona, abril de 1999 -

TERCERA PART:

**TRES DISSENYS D'AVALUACIÓ APLICATS ALS
SERVEIS I PROGRAMES SOCIALS**

CAPÍTOL 14:

PRESENTACIÓ GENERAL DELS TRES CASOS D'AVALUACIÓ DESENVOLUPATS

En els propers capítols es presentaran tres dissenys d'avaluació aplicats als serveis i programes socials, que seran els següents:

1. Avaluació qualitativa del II Pla d'actuació social (1992-1995) del Govern de la Generalitat de Catalunya.
2. Avaluació del Projecte DAI (Delegats d'Atenció a l'Infant) del Departament de Benestar Social de la Generalitat de Catalunya.
3. Anàlisi d'activitat i balanç social dels centres d'esplai diari de la Fundació Catalana de l'Esplai.

Amb aquests tres dissenys d'avaluació aplicats als serveis i programes socials pretenem mostrar la *diversitat i pluralitat* de serveis i programes socials que hem apuntat en diferents moments del nostre treball, així com també *l'adequació i l'adaptació dels models d'avaluació* a les característiques específiques i particulars de cada servei, programa o experiència que es vol avaluar. En altres paraules, hem pensat que la millor manera de ratificar-nos en la pluralitat i la diversitat de serveis i programes socials i en l'especificitat i consegüent pluralitat de models d'avaluació era desenvolupant diversos dissenys d'avaluació, cadascun d'aquests aplicat a un determinat servei, programa o experiència social. En conseqüència, els tres casos que presentem responen a tres àmbits diferents dels serveis i programes socials.

El primer disseny d'avaluació (avaluació qualitativa del II Pla d'actuació social) es va aplicar a un instrument de planificació de caràcter general i que afectava el conjunt del Sistema català de serveis socials, independentment del sector funcional (atenció primària o atenció especialitzada) o de l'àrea específica d'actuació (família, infància i adolescència, gent gran, persones amb disminució, etc.); mentre que els altres dos dissenys d'avaluació es van aplicar a una mateixa àrea específica d'actuació (família, infància i adolescència), si bé des de sectors funcionals força diferents, ja que mentre que el segon disseny d'avaluació (avaluació del Projecte dels Delegats d'Atenció a l'Infant) se centrava en un projecte especialitzat de protecció de la infància (dirigit a una població clarament delimitada i

amb unes característiques i unes necessitats específiques), el tercer disseny d'avaluació (anàlisi d'activitat i balanç social dels centres d'esplai de la Fundació Catalana de l'Esplai) es focalitzava en un servei generalista d'educació en el temps lliure i que afectava el conjunt de la població infantil i juvenil d'uns determinats territoris de referència. Per tant, els tres casos d'avaluació que s'han desenvolupat han estat aplicats a serveis i programes socials de característiques plurals i d'abast divers, adequant-se els corresponents dissenys d'avaluació a aquesta diversitat.

Un segon aspecte que ens interessa remarcar és el metodològic, ja que al llarg de tota la tesi hem defensat *la pluralitat i la complementarietat metodològiques*, si bé en el cas de l'avaluació de serveis i programes socials remarcàvem l'especial idoneïtat i adequació de la metodologia qualitativa. En relació amb l'opció metodològica de l'avaluador, sempre hem afirmat que aquesta opció depèn de l'adscripció paradigmàtica de l'equip avaluador, però també de l'aspecte concret que es vol avaluar. Coherentment amb les anteriors afirmacions, els tres dissenys d'avaluació aplicats als serveis i programes socials que s'han desenvolupat, tot i reconèixer la complementarietat entre les diverses metodologies d'avaluació, es fonamenten (encara que amb matisacions) en la utilització de la metodologia qualitativa.

El primer disseny d'avaluació (avaluació qualitativa del II Pla d'actuació social) va consistir en la realització d'un estudi qualitatiu d'opinió (basat en qüestionaris semioberts i en entrevistes personals semiestructurades) entre experts qualificats respecte a la valoració que feien dels continguts i del desplegament del II Pla d'actuació social del Govern de la Generalitat de Catalunya.

El segon disseny d'avaluació (avaluació del Projecte dels Delegats d'Atenció a l'Infant) consistí en una avaluació qualitativa del Projecte DAI basada en l'anàlisi de contingut de la documentació inclosa en els expedients dels infants que havien estat sota una mesura de seguiment per part dels delegats, així com en la realització d'entrevistes personals semiestructurades a un conjunt de professionals i tècnics qualificats i relacionats directament o indirectament amb el desenvolupament de l'esmentat Projecte DAI.

El tercer i darrer disseny d'avaluació (anàlisi d'activitat i balanç social dels centres d'esplai de la Fundació Catalana de l'Esplai) és possiblement el que va combinar amb més intensitat estratègies i tècniques procedents tant de la metodologia quantitativa com de la metodologia qualitativa d'avaluació. En concret, aquest disseny va consistir en la realització de l'anàlisi d'activitat i d'impacte i en l'elaboració del balanç social dels centres d'esplai diari de la Fundació Catalana de l'Esplai. Aquesta anàlisi va fer-se mitjançant l'aplicació de tècniques quantitatives i qualitatives de recollida i d'anàlisi de la informació dels esmentats centres d'esplai: consistí a identificar els temes i les característiques qualitatives més significatives d'aquests centres (a partir de les visites presencials i de l'estudi de

la documentació interna i de les publicacions de la Fundació i dels centres d'esplai adherits) i a quantificar aquestes característiques mitjançant l'anàlisi de contingut de la documentació interna dels esmentats centres d'esplai (especialment les memòries del curs 1995-1996).

En conseqüència, mostrem tres casos d'avaluació aplicats als serveis i programes socials que són metodològicament plurals, si bé tots tres presenten un punt en comú: la utilització de tècniques procedents de la metodologia qualitativa d'investigació i d'avaluació. Pensem que, amb aquests tres dissenys d'avaluació aplicats als serveis i programes socials, hem portat a la pràctica una de les nostres anteriors afirmacions: *l'opció metodològica de l'equip investigador no únicament depèn de la seva posició paradigmàtica, sinó també de les característiques i particularitats del servei o programa que s'ha d'avaluar*. L'opció metodològica que es va escollir en cadascun dels tres casos d'avaluació presentats no va respondre a una idea preestablerta de l'equip avaluador implicat, sinó a les característiques qualitatives particulars de cada realitat avaluada i també, però en menor mesura, a les demandes i les necessitats de la institució o de l'entitat que formulava l'encàrrec d'avaluació. El que realment va determinar l'opció metodològica presa en cadascun dels tres dissenys d'avaluació foren les característiques qualitatives del servei o programa que es volia avaluar, si bé la demanda i les necessitats expressades en l'encàrrec institucional ressaltaven uns determinats aspectes d'aquests serveis o programes. En altres paraules, entenem que l'avaluació de qualsevol servei o programa social pot centrar-se amb més intensitat en uns o en uns altres elements del servei o programa, i aquesta intensitat depèn de quins són els objectius de l'avaluació, els quals, al seu torn, estan parcialment condicionats per l'encàrrec institucional inicial.

Un altre aspecte que entenem que també es reflecteix en els tres dissenys d'avaluació presentats és *la dependència pública de l'avaluació de serveis i programes socials*. En diversos moments de la tesi hem parlat de la notable dependència institucional de l'avaluació de serveis i programes socials, ja que en molts casos l'encàrrec d'avaluació prové de les administracions públiques. Aquest predomini del sector públic pel que fa al finançament de les avaluacions de serveis i programes socials es fa patent en els tres casos d'avaluació que presentem, ja que dos de les tres experiències d'avaluació (l'avaluació qualitativa del II Pla d'actuació social i l'avaluació del Projecte DAI) foren efectuades per encàrrec directe de l'Administració pública. Per contra, el tercer disseny d'avaluació (l'anàlisi d'activitat i el balanç social dels centres d'esplai de la Fundació Catalana de l'Esplai) fou desenvolupat per encàrrec d'una entitat privada d'iniciativa social que desenvolupa la seva acció en el camp de l'educació en el temps lliure. De totes maneres, hem d'advertir que aquesta darrera iniciativa no hauria estat possible sense una subvenció econòmica per part de l'Administració pública. Ara bé, aquest finançament públic de caràcter indirecte no va afectar l'equip avaluador, ja que qui va formular i precisar l'encàrrec d'avaluació sempre fou l'entitat privada. En altres paraules, dels tres casos d'avaluació desenvolupats

pats, dos foren finançats per l'Administració pública, mentre que el tercer fou finançat per una entitat privada d'iniciativa social, si bé aquesta darrera iniciativa no hauria estat possible sense la col·laboració econòmica de l'Administració pública (tot i que en aquest cas això no va tenir cap incidència pel que fa al desenvolupament de l'avaluació).

Les *fases del procés d'avaluació* de cadascun dels tres dissenys d'avaluació aplicats als serveis i programes socials que presentem han estat desenvolupades d'acord amb els continguts del capítol onzè de la tesi, si bé, com ja dèiem oportunitament, aquestes fases sempre han de ser flexibles i s'han d'ajustar a cada model d'avaluació en particular. En general, les fases del procés que vam seguir en cadascun d'aquests tres dissenys d'avaluació aplicats als serveis i programes socials foren les set següents:

1. Definició del marc de referència.
2. Definició del model d'avaluació.
3. Disseny de l'avaluació (definició dels objectius específics, selecció de la mostra i disseny dels instruments de recollida i d'anàlisi de la informació).
4. Desenvolupament de l'avaluació: aplicació dels instruments i recollida de la informació.
5. Anàlisi de la informació.
6. Formulació de les conclusions i redacció de l'informe final d'avaluació.
7. Mesures de retroalimentació i la seva aplicació.

Volem remarcar que tots tres casos es basen en el *treball en equip, preferentment interdisciplinari*. Com es podrà veure a continuació, aquests tres dissenys d'avaluació foren duts a terme per equips avaluadors formats *ad hoc* per a cada ocasió. Aquests equips avaluadors van tenir caràcter interdisciplinari en dos dels tres casos, mentre que en l'avaluació del Projecte DAI l'equip avaluador estigué format exclusivament per pedagogs i pedagogues. Destaquem el caràcter interdisciplinari dels equips avaluadors implicats en el disseny i el desenvolupament d'aquests tres casos aplicats d'avaluació de serveis i programes socials, ja que en la tesi hem identificat els serveis socials com un camp d'acció interdisciplinari i, per tant, s'ha defensat que els equips avaluadors han de tenir caràcter interdisciplinari.

Finalment, hem de remarcar que els tres dissenys d'avaluació aplicats als serveis i programes socials que presentem *no tenen caràcter experimental, sinó caràcter aplicat*, ja que no es tracta de simulacions o d'iniciatives que responen a un interès exclusivament acadèmic, sinó que responen a demandes institucionals reals. El caràcter aplicat dels tres casos d'avaluació de serveis i programes socials que presentem té aspectes 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) i té aspectes negatius (en la mesura que en tractar-se d'una situació real, que respon a un encàrrec institucional concret, no ha tingut lloc dintre de la més estricta ortodòxia metodològica i acadèmica). De totes maneres, en la tesi hem defensat que els dissenys d'avaluació de serveis i programes socials no poden ser teòrics, sinó aplicats, i hem afirmat que qualsevol disseny d'avaluació sempre presentarà limitacions i punts febles, ja que s'ha 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.

CAPÍTOL 15:

PRIMER DISSENY: AVALUACIÓ QUALITATIVA DEL II PLA D'ACTUACIÓ SOCIAL

1. DEFINICIÓ DEL MARC DE REFERÈNCIA

En l'apartat primer del quart capítol hem apuntat el marc legal que defineix el Sistema català de serveis socials, distingint entre la legislació general i la legislació específica bàsica. Dintre de la legislació específica bàsica s'ha fet referència a la Llei 26/1985, de 27 de desembre, de serveis socials, la qual definia l'àmbit i l'ordenació general dels serveis socials: principis operatius, àrees d'actuació, sectorització funcional, competències de les diverses administracions, etc. En concret, l'article 8.a de l'esmentada Llei afirma que el Consell Executiu del Govern de la Generalitat és competent per:

«Elaborar la planificació general dels serveis d'atenció primària i els serveis especialitzats, i de les prestacions econòmiques complementàries. El Mapa de Serveis Socials, instrument tècnic general d'informació, planificació i programació, periòdicament actualitzat, serveix de base per a aprovar els *plans d'actuació social*, els quals han d'incloure l'avaluació de les necessitats generals i sectorials de la població, les prioritats, l'afectació dels recursos i els mecanismes de coordinació i concertació amb tota mena d'entitats, amb l'objectiu d'establir nivells mínims de prestacions i evitar desequilibris territorials» (la cursiva és nostra).

El concepte de Pla d'actuació social (PAS) va definir-se amb més precisió i claredat en el Decret 39/1988, d'11 de febrer, regulador de la promoció, el finançament i les prestacions econòmiques dels serveis socials. En concret, l'article 2 d'aquest Decret diu:

«A proposta del Departament de Sanitat i Seguretat Social¹, i amb l'informe previ del Consell General de Serveis Socials, el Consell Executiu aprovarà uns Plans d'Actuació Social (PAS) que tindran una vigència quadriennal i que han d'incloure la consideració de les necessitats generals i sectorials de la població, les prioritats, l'afectació dels recursos i els mecanismes de coordinació amb la iniciativa privada i les tècniques de cooperació amb els ens locals, així com les previsions de concertació amb les entitats de serveis socials.

La planificació serà flexible i oberta, de manera que permeti les adaptacions anyals exigides per l'evolució legislativa i per l'evolució de la situació social i financera. Les adaptacions i concrecions anyals s'efectuaran mitjançant annexos al PAS, que seran aprovats pel Departament de Sanitat i Seguretat Social a l'inici de cada any, amb l'informe previ del Consell esmentat».

En conseqüència es va redactar el I Pla d'actuació social, corresponent al període 1988-1991 i, posteriorment, el II Pla d'actuació social, corresponent al període 1992-1995. A mitjan 1995, i amb l'objectiu de facilitar l'elaboració i la redacció del III Pla d'actuació social, el Departament de Benestar Social estigué interessat a iniciar un conjunt de treballs previs d'avaluació referents a quin era l'estat i el nivell de desplegament dels programes i dels serveis previstos en el II PAS, el període de vigència del qual estava a punt de finalitzar.

Entre aquests treballs previs d'avaluació, l'esmentat Departament de la Generalitat de Catalunya estigué interessat a conèixer quina era l'opinió dels experts en relació amb el II Pla d'actuació social pel que feia a la seva formulació, continguts i objectius, així com a saber si els plans d'actuació social, després de vuit anys d'existència, havien aconseguit convertir-se en un instrument de planificació de referència per al conjunt de les entitats i dels professionals que formen part del Sistema català de serveis socials. Aquest estudi d'opinió no va ser realitzat pel mateix Departament de Benestar Social, ja que això haguera pogut condicionar la participació i l'expressió dels experts entrevistats, sinó que es va considerar oportú fer-ne un encàrrec extern.

Per tant, ens trobem davant d'una *avaluació externa que s'origina per una iniciativa interna* del Departament de Benestar Social de la Generalitat de Catalunya, organisme patrocinador de l'esmentada avaluació.

L'*encàrrec institucional inicial* del Departament de Benestar Social era el disseny i l'execució, dintre dels treballs d'avaluació referents al II Pla d'actuació

¹ S'ha de tenir present que l'any 1988 les competències en matèria d'assistència i serveis socials estaven assignades al Departament de Sanitat i Seguretat Social. Posteriorment aquestes competències van ser assignades al Departament de Benestar Social.

social, d'un estudi qualitatiu d'opinió entre experts en relació amb els continguts i el desplegament del II PAS, per tal d'obtenir informació significativa i d'utilitat per a l'elaboració i la redacció del III Pla.

La realització d'aquest estudi qualitatiu d'opinió va ser confiada a un equip format per dos professionals independents², amb un intens coneixement del camp del benestar i dels serveis socials i que, en altres etapes de les seves respectives trajectòries professionals, havien treballat de forma directa dintre del Sistema català de serveis socials. És a dir, aquests professionals tenien un seguit de condicions que interessaven al Departament de Benestar Social: coneixement intensiu del sector específic objecte d'avaluació, relació professional amb molts experts del sector i independència en relació amb la institució que formulava l'encàrrec d'avaluació.

Aquesta investigació, efectuada entre els mesos de maig i novembre de 1995, va ser encarregada pel Gabinet d'Estudis i Planificació de la Secretaria General del Departament de Benestar Social, dintre dels treballs preparatoris per a l'avaluació del II Pla d'actuació social (1992-1995), amb l'objectiu d'aconseguir una informació qualitativa que fos vàlida, significativa i fiable, per tal de preparar i elaborar el tercer PAS. Consistí, com més endavant es veurà, en la realització d'una enquesta qualitativa de valoració de l'esmentat Pla que anà dirigida a un conjunt d'experts en benestar social.

2. DEFINICIÓ DEL MODEL D'AVALUACIÓ

L'encàrrec definia clarament quins eren el tema i l'objectiu de l'avaluació: obtenir un conjunt d'opinions significatives i qualificades de diversos experts en la matèria, per tal d'elaborar un seguit de conclusions i recomanacions pel que fa a la preparació del III Pla d'actuació social. Per tant, es tractava d'una avaluació qualitativa³ i, dintre dels diversos mètodes qualitius, es va optar, d'acord amb els patrocinadors de la investigació, per un estudi d'opinió qualificada (d'experts) a partir de l'aplicació d'uns qüestionaris semioberts i d'unes entrevistes personals semiestructurades.

² Aquest equip de caràcter interdisciplinari estigué format pel senyor Ricard Valls (advocat i expert en temes de benestar social, amb una llarga trajectòria en el camp dels serveis socials i que havia ocupat diversos càrrecs directius dintre de l'estructura organitzativa del sistema de serveis socials) i per l'autor d'aquesta tesi.

³ S'ha d'advertir que, malgrat que l'objectiu fos qualitatiu, també es van incloure uns apartats de tipus quantitatiu (escales de valoració de tipus tancat) on es quantificava l'opinió dels experts enquestats i entrevistats.

3. DISSENY DE L'AVALUACIÓ

En diverses reunions conjuntes amb els responsables i els tècnics de la Secretaria General del Departament de Benestar Social, es van dissenyar els aspectes clau de l'avaluació: la definició dels objectius específics, la selecció de la mostra i el disseny dels instruments de recollida de la informació.

Aquest procés de disseny de l'avaluació va basar-se en la mútua col·laboració de l'equip avaluador i dels tècnics de l'esmentat Gabinet de la Secretaria General, ja que per a aquests tècnics era important que els resultats obtinguts fossin, després, d'utilitat per al treball de planificació del III Pla. És a dir, es va tractar d'un disseny elaborat conjuntament amb la institució patrocinadora de l'encàrrec, ja que la finalitat de l'avaluació i la seva metodologia es van definir d'una manera consensuada.

L'objectiu era l'avaluació, des del punt de vista qualitatiu, de les línies generals, programes i subprogrames establerts en el II Pla d'actuació social, amb la finalitat de donar informació estratègica sobre les línies generals d'actuació i orientar en la continuïtat dels programes i subprogrames del III Pla d'actuació social.

La metodologia consistí a aplicar un qüestionari semiobert i a realitzar una entrevista personal semiestructurada a 60 persones, prèviament seleccionades d'acord amb el Departament de Benestar Social de la Generalitat de Catalunya, sobre aspectes qualitius de l'aplicació del II PAS.

Les persones seleccionades havien de ser responsables de la planificació i de la gestió de serveis de benestar, tant públics com privats, així com representants de les diferents organitzacions vinculades a aquests serveis, incloent-hi representants dels usuaris, representants dels gestors, representants dels professionals i experts en les diverses àrees sectorials d'actuació. Tenint en compte els resultats perseguits per aquesta avaluació, la selecció dels entrevistats estigué més en funció de la seva capacitat d'anàlisi, visió global, especialització i perspectiva del sector del benestar social, que no pas del càrrec representatiu que aquestes persones ocupaven.

3.1. Definició dels objectius específics

Aquesta avaluació va dissenyar-se en funció de dos grans eixos d'anàlisi: 1. La valoració del Pla d'actuació social com a instrument de planificació, i 2. La valoració dels diversos programes sectorials que en formaven part.

La valoració del Pla d'actuació social com a instrument de planificació constà de dues parts: a) Valoració global del Pla, i b) Propostes i suggeriments. En conse-

qüència, es van identificar els següents *objectius específics referents a la valoració del II PAS*:

1. Valorar el grau de coneixement, de lectura i d'utilització del II PAS.
2. Conèixer el grau d'acceptació i de valoració global del II PAS.
3. Identificar els aspectes positius i negatius més destacats pels experts entrevistats.
4. Reconèixer quina ha estat la seva utilitat com a instrument de planificació i d'ordenació dels serveis socials.
5. Conèixer la implicació en el desenvolupament del II PAS de les diferents administracions i entitats que formen part del sistema de serveis socials.
6. Identificar les principals propostes i suggeriments en relació amb l'elaboració i la redacció del III Pla d'actuació social.

La valoració dels diversos programes sectorials constà de tres parts: a) Valoració dels programes sectorials; b) Valoració dels agents implicats en llur desenvolupament, i c) Propostes i suggeriments per optimitzar-los. En conseqüència, es van identificar els següents *objectius específics referents a la valoració dels programes sectorials*:

1. Conèixer el grau d'acceptació i de valoració global dels diversos programes sectorials que integren el II PAS.
2. Identificar els aspectes forts i febles de cada programa sectorial més destacats pels experts entrevistats.
3. Conèixer la valoració de les diferents administracions i entitats implicades en el desenvolupament dels diversos programes sectorials.
4. Reconèixer els aspectes positius i negatius de les actuacions de les diferents administracions i entitats implicades en el desenvolupament dels diversos programes sectorials.
5. Identificar les principals propostes i suggeriments en relació amb el III PAS.
6. Identificar quins serveis i establiments eren valorats com a prioritaris pel que fa als diversos programes sectorials.

3.2. Selecció de la mostra

La mostra seleccionada no havia de ser estadísticament significativa, però sí que havia de ser-ho des d'una perspectiva qualitativa. És a dir, en cap moment es va pretendre aconseguir una mostra l'opinió de la qual fos representativa del conjunt d'experts i de professionals que integraven el Sistema català de serveis socials, però sí que es va pretendre aconseguir una mostra basada en l'opinió d'experts i/o professionals reconeguts i qualificats que fos significativa, encara que no representativa, d'aquest col·lectiu. Per tant, ens calia cercar una mostra que encara que no fos estadísticament representativa, fos qualitativament significativa en funció d'uns atributs prèviament valorats.

La mostra inicialment seleccionada estava formada per un total de 95 persones, d'arreu de Catalunya, especialment qualificades pels seus coneixements i per la seva vinculació a diferents sectors socials, i que podien enriquir amb les seves opinions i aportacions el desenvolupament del Sistema català de serveis socials durant els quatre anys següents.

Els criteris de selecció i de distribució de la mostra foren elaborats a partir de diverses variables: 1. La dependència institucional; 2. La formació o professió; 3. L'especialització sectorial; 4. La distribució territorial, i 5. El treball específic desenvolupat. A continuació expliquem amb més deteniment aquestes cinc variables de selecció:

1. *La institució.*

Respecte a la dependència institucional, calia cercar l'equilibri entre els diversos sectors que integren el sistema de serveis socials, no recollint únicament l'opinió dels experts de les administracions públiques, sinó incorporant també l'opinió d'experts externs a aquestes administracions.

En el tercer apartat del capítol segon d'aquesta tesi, referent als serveis socials en la societat del benestar, ens hem referit als diversos sectors proveïdors de serveis socials, afirmant que aquests eren quatre: el sector públic, el sector mercantil, el sector social i el sector informal. Cadascun d'aquests sectors presenta les seves pròpies característiques, però també els seus propis interessos. Per tant, és possible que l'adscripció a una determinada administració o a una determinada institució condicioni l'opinió sobre el PAS. No es coneixerà de forma igual el PAS en els serveis de la mateixa administració autonòmica, que en els serveis de l'administració local o d'una entitat privada (sigui aquesta social o mercantil). L'opinió pot també estar condicionada per aquesta dependència institucional, essent necessari, en aquest sentit, distingir entre el sector públic, el privat i el social. I el sector públic no és uniforme, ja que presenta dues categories: l'autonòmica i la local. En funció d'aquesta variable ens interessava que la

mostra estigués integrada per experts dels diversos sectors. És a dir, per experts i/o professionals qualificats adscrits a l'administració autonòmica, a l'administració local (ajuntaments i consells comarcals), a entitats privades d'iniciativa social i a entitats mercantils.

2. *La formació o professió.*

En el tercer capítol d'aquesta tesi hem afirmat que els serveis socials són un camp d'acció interdisciplinari, en el qual intervenen diverses figures professionals. En funció d'aquesta variable ens interessava que la mostra estigués integrada per experts i/o professionals qualificats que representessin el conjunt de professions que intervenen en els serveis socials.

3. *L'àrea d'actuació sectorial.*

Respecte a l'especialització sectorial, es volia aconseguir una representació equilibrada de les diverses àrees d'actuació sectorial, evitant la sobre-representació o l'exclusió d'alguna d'aquestes àrees. En el segon apartat del capítol quart, dedicat al Sistema català de serveis socials, s'han apuntat quines són aquestes àrees d'actuació sectorial: l'atenció i la promoció del benestar de la família i les unitats de convivència alternativa; l'atenció i la promoció del benestar de la infància i de l'adolescència; l'atenció i la promoció del benestar de la vellesa; l'atenció i la promoció de les persones amb disminucions físiques, psíquiques o sensorials; la prevenció de tota mena de drogodependències; la promoció d'actuacions que permetin prevenir i eliminar qualsevol discriminació per raons de raça, de sexe o de qualsevol altra condició o circumstància personal o social; la prevenció i el tractament social de la delinqüència, l'atenció social a presos i la reinserció social d'exreclusos; l'ajut en situacions d'emergència social; la previsió d'altres situacions de necessitat. En funció d'aquesta variable ens interessava que la mostra estigués integrada per experts i/o professionals qualificats de les diverses àrees d'actuació sectorial abans esmentades.

4. *El territori.*

Pel que fa a la distribució territorial, calia garantir la presència d'experts d'arreu de Catalunya, evitant la presència exclusiva de persones de Barcelona i la seva àrea metropolitana, tot incorporant experts d'altres territoris. Per tant, s'havia d'evitar que tots els experts i/o professionals qualificats fossin de Barcelona i de la seva àrea metropolitana, integrant en la mostra experts d'altres comarques i d'altres províncies catalanes.

5. *El treball específic desenvolupat.*

Independentment de les variables abans apuntades, el lloc i les funcions específiques de treball també podien condicionar el grau de coneixement i l'opinió sobre el PAS. Per tant, calia incorporar experts que desenvolupessin diverses funcions: atenció directa a usuaris, planificació de serveis i programes, direcció o gestió de serveis i programes, etc.

En conseqüència, calia que els experts seleccionats fossin representatius dels diversos sectors que presten serveis: públic (local i autonòmic) i privat (mercantil i social); de les diverses professions (assistents socials, educadors socials, psicòlegs, etc.); de les diverses àrees sectorials d'actuació (infància, vellesa, persones amb disminució, etc.); dels diversos territoris (Barcelona, Girona, Lleida i Tarragona) i de les diverses funcions (atenció directa, direcció i gestió, planificació, etc.).

Ara bé, hem d'advertir que si bé el conjunt de la mostra⁴ havia de ser equilibrada, la selecció d'una persona determinada no estava en funció d'aquests criteris, sinó en funció del seu perfil i la seva trajectòria professionals. És a dir, que fos una persona valorada com a experta en la matèria. Així, el perfil professional que es va cercar fou el de persones amb responsabilitat directa en la gestió dels serveis de benestar o bé amb un perfil d'expert en programes socials per a determinats col·lectius i que fossin representatius del sector de benestar social a Catalunya.

3.3. Disseny dels instruments de recollida i d'anàlisi de la informació

En primer lloc, es va crear una base de dades per tal de gestionar la informació de les persones que integraven la mostra inicial. Aquesta base de dades (configurada amb el programa FileMaker) incorporava les dades següents⁵: a) Nom i cognoms de la persona seleccionada (amb un codi identificatiu associat); b) Edat, formació acadèmica inicial i anys d'exercici professional; c) Institució on exercia la seva tasca professional (nom, adreça, telèfon i fax de la institució); d) Càrrec que ocupava en aquesta institució.

⁴ La llista de les persones expertes en la matèria que van estar seleccionades per formar part de la mostra, distingint entre aquelles que van participar en la investigació trameten els qüestionaris, d'aquelles que no ho van fer, pot ser consultada a l'annex 1.6.

⁵ Un exemple de la fitxa identificativa dels experts que integraven la base de dades referent als professionals entrevistats pot consultar-se a l'annex 1.4.1.

En segon lloc, i tenint en compte els objectius específics definits en el primer punt d'aquest mateix apartat, es va dissenyar un qüestionari⁶ en el qual s'intentava recollir quina era l'opinió i la valoració professionals de les persones prèviament seleccionades com a expertes en relació amb els continguts i el desenvolupament del II Pla d'actuació social i dels programes d'actuació sectorial que s'hi incloïen. Amb aquest objectiu va dissenyar-se el qüestionari, l'estructura del qual constà de tres parts:

1. *Dades identificatives de la persona enquestada.*

Recollia les dades identificatives de la persona enquestada, amb l'objectiu de facilitar el control de la composició interna de la mostra escollida, així com de possibilitar la realització de posteriors anàlisis de les opinions expressades en funció de diverses variables prèviament codificades (com per exemple: la titulació acadèmica, el tipus d'entitat per a la qual es treballava, l'àmbit sectorial d'especialització, etc.).

2. *Valoració del II Pla d'actuació social.*

Recollia les opinions en relació amb el conjunt del Pla d'actuació social i havia de ser contestada per totes les persones enquestades. L'objectiu d'aquesta segona part era, fonamentalment, la valoració del Pla com a instrument de planificació i d'ordenació del Sistema català de serveis socials. És a dir, no es tractava de valorar quins eren els resultats de l'aplicació operativa del Pla, sinó de valorar la seva validació instrumental. També es volia recollir l'opinió i les aportacions dels enquestats en relació amb el proper Pla, en el sentit de perfilar quines eren les modificacions o correccions que aquests consideraven oportú d'introduir.

3. *Valoració dels programes d'actuació sectorial.*

Recollia les opinions respecte als diversos programes d'actuació inclosos en el II Pla d'actuació social, i havia de ser contestada en funció de l'àmbit d'especialització sectorial de cadascuna de les persones que formaven part de la mostra. Es demanava destacar aquells aspectes que es valoraven més positius i més febles del desenvolupament de cadascun dels programes sectorials (objectius, actuacions, instruments, etc.), quina era la valoració de l'actuació dels diversos agents implicats en el desenvolupament del programa, i, finalment, també es volia recollir l'opinió i les aportacions dels enquestats pel que fa al proper Pla d'actuació social en

⁶ Cal tenir present que en tot moment van utilitzar-se criteris de metodologies de caràcter qualitatiu, en concret dintre de les tècniques de grups estructurats van combinar-se elements de grups nominals i de referència, així com també la tècnica d'entrevistes a persones prèviament seleccionades (*Elite interviewing*). Quant a això, es poden consultar, entre d'altres, les obres de Chambers & Wedel & Rodwell (1992: 73 i ss.) o Marshall & Rossman (1989: 94-95).

relació amb cadascun dels programes d'actuació (és a dir, quines eren les modificacions o correccions que aquests consideraven oportú d'introduir per tal de millorar els diversos programes d'actuació).

Tant la segona com la tercera part (valoració del II Pla d'actuació social i valoració dels programes d'actuació sectorial) estaven integrades per escales de valoració associades al nivell de coneixement del PAS, de la seva opinió i dels programes sectorials que l'integraven, com per preguntes semiobertes relacionades amb la valoració del PAS i dels programes sectorials.

Un cop dissenyats els qüestionaris que integraven les escales de valoració i les preguntes abans referenciades, es va procedir a la seva *prova pilot*. Aquests dos qüestionaris, el primer referent a la valoració del Pla i el segon referent a la valoració dels diversos programes sectorials, van ser aplicats de forma experimental a un petit grup de tècnics del mateix Departament de Benestar Social, amb l'objectiu de corregir aquells aspectes que no funcionessin de forma adequada. Un cop efectuada aquesta prova pilot, es van introduir les correccions oportunes⁷. Finalment, es va dissenyar una base de dades (també configurada amb el programa FileMaker) on tractar la informació quantitativa recollida en les escales de valoració abans esmentades⁸.

4. DESENVOLUPAMENT DE L'AVALUACIÓ: APLICACIÓ DELS INSTRUMENTS I RECOLLIDA DE LA INFORMACIÓ

El procés de recollida de la informació va tenir lloc entre els mesos de juny i de setembre de 1995. Aquest procés es va desenvolupar en diverses fases.

A finals del mes de juny, concretament el dia 28, es va trametre un primer escrit de l'equip investigador, acompanyat dels qüestionaris i del material complementari, a un total de 96 persones. D'aquestes 96 persones, es preveia rebre resposta de 60. Es va considerar oportú enviar els qüestionaris de forma prèvia a l'entrevista, ja que el caràcter obert i qualitatiu de les preguntes formulades significava que era convenient una reflexió prèvia sobre els seus continguts. Aquesta trama dels qüestionaris anà acompanyada d'una carta de presentació de l'equip investigador (que pot ser consultada a l'annex 1.1.), d'unes instruccions per a emplenar els qüestionaris (que poden ser consultades a l'annex 1.2.) i d'una carta del secretari general del Departament de Benestar Social.

⁷ El disseny definitiu d'aquests instrument de recollida de la informació pot ser consultat a l'annex 1.3.

⁸ La fitxa de la base de dades referent a la valoració del Pla d'actuació social i la fitxa de la base de dades referent a la valoració dels programes d'actuació sectorial poden ser consultades respectivament als annexos 1.4.2. i 1.4.3.

En tractar-se d'una enquesta qualitativa, que combinava preguntes d'opinió i d'elecció i en la qual l'opinió de la persona enquestada era força important i significativa, calia establir una personalització en el seguiment del desenvolupament del procés de tramesa, resposta i retorn dels qüestionaris. Per això va establir-se una línia de relació personal amb les persones que formaven part de la mostra inicialment escollida, que s'establí mitjançant entrevistes personals o telefòniques, facilitant en tot moment una línia telefònica de contacte per tal d'assessorar i/o resoldre els dubtes possibles. En conseqüència, uns dies després d'haver tramès els qüestionaris i les cartes de presentació, els integrants de l'equip avaluador van iniciar els contactes telefònics amb els experts que formaven part de la mostra, per tal de confirmar que havien rebut la documentació, establir un primer contacte personal i concretar la data, el lloc i l'hora de l'entrevista. Per tant, en aquest primer contacte telefònic es comentaven els continguts dels qüestionaris i la conveniència que la persona entrevistada es mirés les preguntes formulades per tal de preparar la sessió d'entrevista.

Posteriorment, en data 12 de juliol, es va trametre un segon escrit a algunes persones que afirmaven no haver rebut el primer i a d'altres noves que s'incorporaven a la mostra seleccionada, elevant-se el conjunt de la població de la mostra seleccionada a 102 experts.

S'ha de tenir present que durant aquesta fase es van descartar algunes de les persones inicialment elegides, bàsicament pels tres motius següents: negar-se a participar en l'estudi, no disponibilitat de temps, no estar localitzables a causa de darrers canvis en el lloc de feina. En aquests casos es va procedir a incorporar altres experts que presentessin unes característiques similars, en funció de les variables abans esmentades.

Finalment, durant els mesos de juliol i setembre, es va fer el seguiment dels qüestionaris i es van efectuar les entrevistes personalitzades. Aquestes entrevistes gairebé sempre van fer-se en el mateix lloc de treball de la persona entrevistada. És a dir, no era la persona entrevistada qui es desplaçava a les oficines de l'equip avaluador, sinó que eren els membres de l'equip avaluador que es desplaçaven al lloc de treball de la persona entrevistada. Això obeí a un objectiu triple: facilitar la disponibilitat dels entrevistats⁹, realitzar les entrevistes en un entorn proper i conegut per l'entrevistat que generés seguretat i confiança, i associar els continguts de l'entrevista amb el seu treball quotidià i habitual. Volem remarcar aquest tercer objectiu, ja que la valoració del PAS no havia de ser quelcom extern al seu treball, sinó quelcom relacionat amb aquest treball, de tal manera que l'expert entrevistat prengués consciència del seu valor. Normalment la recollida dels qüestionaris va tenir lloc en el mateix moment de l'entrevista, però en alguns casos les

⁹ En aquest sentit, cal destacar que es va contactar, de forma efectiva i personalitzada, amb un total de 95 de les 102 persones escollides.

persones entrevistades van preferir quedar-se els qüestionaris, per tal de revisar les opinions manifestades i trametre'ls posteriorment mitjançant el correu.

De les 102 persones que formaven part de la mostra el nivell de resposta aconseguit fou el següent:

• Van retornar els qüestionaris correctament emplenats:	55 persones
• Van manifestar interès a participar, però no van trametre la resposta:	35 persones
• Van manifestar rebuig a participar en l'estudi:	5 persones
• No va ser possible establir cap tipus de contacte:	7 persones

Distribució dels diversos tipus de resposta obtinguts.

Per tant, el nivell de resposta aconseguit se situa en el 91,6% de les 60 enquestes inicialment previstes. Un aspecte interessant que cal destacar és la composició interna del subconjunt de persones que van retornar els qüestionaris, ja que aquest subconjunt no presenta divergències notables respecte a la composició interna del conjunt de la mostra inicialment seleccionada. És a dir, la composició interna d'aquest subconjunt de 55 persones no presenta notables diferències envers la composició interna del conjunt de la mostra de 102 persones inicialment escollida.

Aquest aspecte el comentarem en relació amb dues de les tres variables que caracteritzaven la composició interna d'ambdós grups: la dependència institucional i la localització geogràfica. Respecte a la dependència institucional de la mostra inicialment escollida i del subconjunt de persones que van retornar els qüestionaris, es pot establir la següent anàlisi comparativa de llur composició interna:

	<i>Composició de la mostra inicial</i>	<i>Composició de les respostes obtingudes</i>
Generalitat de Catalunya:	17,6%	25,4%
Administracions locals:	29,4%	32,8%
Total sector públic:	47,0%	58,2%
Entitats iniciativa social:	45,0%	32,7%
Entitats iniciativa mercantil:	4,0%	5,4%
Altres:	4,0%	3,6%

Distribució interna de la mostra inicial i de les persones que efectivament van participar en l'estudi segons dependència institucional.

Respecte a la localització geogràfica, de la mostra inicialment escollida i del subconjunt de persones que van retornar els qüestionaris, es pot establir la següent anàlisi comparativa de llur composició interna:

	<i>Composició de la mostra inicial</i>	<i>Composició de les respostes obtingudes</i>
Barcelona:	88,3%	85,5%
Girona:	3,9%	5,5%
Lleida:	2,9%	3,5%
Tarragona:	4,9%	5,5%

Distribució interna de la mostra inicial i de les persones que efectivament van participar en l'estudi segons localització geogràfica.

Per tant, podem afirmar que la distribució de les persones que van respondre els qüestionaris presenta una notable similitud amb la distribució prevista en la mostra inicialment seleccionada i que havia estat consensuada amb la institució que havia formulat l'encàrrec d'avaluació.

5. ANÀLISI DE LA INFORMACIÓ

L'anàlisi de la informació consistí en una anàlisi estadística de les escales de valoració i en una anàlisi de contingut de les opinions manifestades en els qüestionaris d'entrevista. L'anàlisi estadística de les escales de valoració fou molt simple, ja que la mida reduïda de la mostra no feia aconsellable intentar creuar variables, sinó que es va limitar a calcular quina era la mitjana de les diverses escales de valoració. L'anàlisi de contingut consistí en un buidatge inicial dels continguts

manifestats en cadascuna de les diverses preguntes que formaven part del qüestionari d'entrevista i en la seva agrupació posterior en funció de l'afinitat o similitud de les opinions o valoracions manifestades.

El qüestionari referent al II Pla d'actuació social va ser respost per 55 experts, és a dir, pel 100% dels que van retornar el qüestionari. Cal destacar que d'aquests 55 experts, 53 manifestaven conèixer-lo, 49 manifestaven haver-lo llegit i 39 manifestaven haver-lo utilitzat alguna vegada. Per tant, hem de ressaltar que el 20,4 % dels experts que manifestaven conèixer i haver llegit el Pla també reconeixien no haver-lo utilitzat mai en el seu treball.

Respecte a les grans tendències observades pel que fa a la valoració del II Pla d'actuació social com a instrument de planificació, aquestes van ser agrupades en tres apartats: a) Principals aspectes positius; b) Principals aspectes febles, i c) Propostes i suggeriments en relació amb l'elaboració del III Pla.

Les tendències d'opinió observades al voltant dels aspectes positius més destacats del II Pla d'actuació social es van agrupar al voltant de sis eixos temàtics: 1. El Pla ofereix una visió global i sistemàtica del Sistema català de serveis socials; 2. Representa un compromís per part del Govern de la Generalitat de Catalunya; 3. És un instrument que ordena i sistematitza el sistema de serveis socials; 4. Es valora en positiu la seva pròpia existència; 5. Representa un esforç de coordinació interdepartamental i interadministrativa, i 6. Constitueix un referent teòric.

Les tendències d'opinió observades al voltant dels aspectes febles més destacats del II Pla d'actuació social es van agrupar al voltant de sis eixos temàtics: a) Inconcreció; b) Poca participació i implicació dels agents implicats; c) Inexistència d'estudis previs de necessitat; d) Poca difusió i divulgació; e) Centralització territorial, i f) Preponderància del sector públic.

Les tendències d'opinió observades al voltant de les propostes i els suggeriments més destacats en relació amb l'elaboració del III Pla d'actuació social es van agrupar al voltant de sis eixos temàtics: 1. Incrementar i millorar la participació; 2. Concretar els continguts; 3. Fer efectiva la desconcentració i descentralització territorial; 4. Potenciar els mecanismes de control i de seguiment; 5. Optimitzar els criteris de racionalització de la xarxa, i 6. Impulsar la difusió i la divulgació del Pla.

En relació amb l'avaluació dels programes sectorials específics, es recollí una descripció dels resultats de l'avaluació dels diferents programes continguts en el II Pla d'actuació social. Amb l'objectiu d'evitar les possibles repeticions de conceptes i simplificar i agilitar la lectura de les respostes, aquestes s'agruparen, per a cada un dels programes sectorials, en els quatre apartats següents: a) Principals aspectes positius del programa sectorial; b) Principals aspectes febles del programa sectorial; c) Propostes d'actuació i suggeriments davant el III Pla, i d) Ser-

veis i establiments prioritaris del programa sectorial. Dintre de cadascun d'aquests quatre apartats s'efectuà una anàlisi del conjunt de les respostes recollides, amb la voluntat d'assenyalar les tendències que presenten un grau més elevat de consens i de repetició en les respostes.

En total es disposà de 155 qüestionaris (cal recordar que una mateixa persona podia respondre qüestionaris de diversos programes sectorials), els quals presentaren la distribució següent en la freqüència de resposta:

<i>Programa sectorial</i>	<i>Nivell de resposta</i>	
Gent gran:	33 qüestionaris	(21,3%)
Atenció primària:	24 qüestionaris	(15,5%)
Família, infància i primera joventut:	19 qüestionaris	(12,3%)
Programes sociolaborals: PIRMI:	19 qüestionaris	(12,3%)
Persones amb disminució:	16 qüestionaris	(10,3%)
Recerca, assistència tècnica i formació:	8 qüestionaris	(5,2%)
Drogodependències:	8 qüestionaris	(5,2%)
Sida:	8 qüestionaris	(5,2%)
Atenció precoç:	7 qüestionaris	(4,5%)
Vida als anys:	7 qüestionaris	(4,5%)
Salut mental:	5 qüestionaris	(3,2%)
Participació social:	1 qüestionaris	(0,6%)
Total:	155 qüestionaris	(100%)

Nivell de resposta aconseguit pels diversos programes sectorials que formaven part del II Pla d'actuació social.

6. FORMULACIÓ DE LES CONCLUSIONS I REDACCIÓ DE L'INFORME FINAL D'AVALUACIÓ

Un cop analitzada la informació recollida, es van formular les principals conclusions i després es va redactar un primer informe d'avaluació, el qual va ser presentat per escrit, a primers del mes d'octubre, a la institució patrocinadora de la investigació.

Posteriorment, es va tenir una reunió de treball per tal de presentar personalment, i de discutir conjuntament, els seus continguts i les seves conclusions. Lògicament, en aquest reunió la institució va formular algunes objeccions i correccions, algunes de les quals, després de ser discutides, van ser incorporades per part de l'equip avaluador en l'informe final d'avaluació. Finalment, i després

d'aquesta reunió, es va redactar l'informe final d'avaluació, datat el 15 de novembre de 1995¹⁰.

7. MESURES DE RETROALIMENTACIÓ I LA SEVA APLICACIÓ

En les conclusions presentades en l'informe final d'avaluació s'incorporaven algunes mesures de retroalimentació. Entre aquestes destacaríem les següents:

- L'informe final incloïa sempre un darrer apartat de propostes i suggeriments, tant en relació amb la valoració global del PAS com amb la valoració dels diversos programes sectorials específics. En altres paraules, i tal com ha quedat palès al llarg d'aquest capítol, la valoració del II Pla d'actuació social i dels corresponents programes sectorials específics, no sols incorporava els aspectes positius i negatius, sinó també propostes i suggeriments per tal d'optimitzar-los en el III Pla d'actuació social.
- D'altra banda, l'equip avaluador va proposar la conveniència de lliurar còpia de l'informe final d'avaluació a totes les persones que havien estat implicades en el procés d'avaluació (els experts entrevistats) i d'organitzar, posteriorment, unes sessions obertes de presentació i de debat sobre els continguts i les conclusions de l'avaluació, amb la presència de tècnics del Departament de Benestar Social, de l'equip investigador i dels experts entrevistats.

Aquesta proposta no fou acceptada per la institució patrocinadora. Per tant, l'equip avaluador es va trobar davant d'un dilema: els resultats eren propietat de la institució contractant, però existia un compromís dels avaluadors envers els experts entrevistats. La solució va ser trametre una darrera carta¹¹ a totes les persones que havien participat en el procés d'avaluació, on se'ls agràia la participació i se'ls comunicava que el treball ja havia estat finalitzat i lliurat, i que, a partir d'aquell moment, era propietat del Departament de Benestar Social, per la qual cosa, si estaven interessats a consultar-lo, calia adreçar-se a l'esmentada institució.

¹⁰ Els continguts d'aquest informe final d'avaluació han estat íntegrament reproduïts a l'annex 1.5.

¹¹ El contingut literal d'aquesta carta de comiat es pot consultar a l'annex 1.1.

CAPÍTOL 16:

SEGON DISSENY: AVALUACIÓ DEL PROJECTE DAI (DELEGATS D'ATENCIÓ A L'INFANT)

1. DEFINICIÓ DEL MARC DE REFERÈNCIA

L'encàrrec inicial d'aquest treball d'investigació avaluativa fou formulat per dues unitats administratives del Departament de Benestar Social de la Generalitat de Catalunya: el Gabinet d'Estudis i Planificació de la Secretaria General i el Servei d'Atenció al Menor de la Direcció General d'Atenció a la Infància (DGAI). Cal tenir present que, posteriorment, la Direcció General va estar afectada per una reassignació de competències, passant a dependre del Departament de Justícia.

L'encàrrec anà dirigit a la Càtedra de Pedagogia social del Departament de Teoria i Història de l'Educació de la Facultat de Pedagogia de la Universitat de Barcelona, constituint-se un equip avaluador format per dos membres d'aquest Departament i per un tercer col·laborador extern¹. L'encàrrec fou formulat a finals del mes d'abril de 1996 i va concretar-se definitivament a principis del mes de maig del mateix any. La primera reunió entre l'equip investigador i l'equip tècnic responsable del Projecte DAI del Departament de Benestar Social tingué lloc el dia 8 de maig de 1996. Aquest encàrrec estava motivat per dues raons principals:

- a) L'existència d'un conveni de col·laboració entre el Departament de Benestar Social de la Generalitat de Catalunya i el Ministeri d'Assumptes Socials del Govern central per a la realització de programes experimentals de prevenció de situacions de risc i tractament de famílies dintre les quals es produeixen maltractaments, i dins d'aquest conveni se situava el Projecte dels Delegats d'Atenció a l'Infant (DAI). En l'esmentat conveni hi havia una clàusula en què es palesava el compromís de dur a terme un estudi sobre la viabilitat i l'eficàcia del Projecte DAI.

¹ Aquest equip d'avaluació estigué format pel doctor Antoni Petrus (catedràtic de Pedagogia Social de l'esmentat Departament de la Facultat de Pedagogia de la Universitat de Barcelona), per la senyora Rosa Marí (licenciada en Pedagogia i col·laboradora externa d'aquesta càtedra) i per l'autor d'aquesta tesi.

- b) L'interès institucional (inicialment el Departament de Benestar Social i, posteriorment, el Departament de Justícia) per avaluar el desenvolupament del Projecte DAI.

El Projecte DAI consistia en «un recurs especialitzat que s'assigna mitjançant una mesura administrativa i té com a funció realitzar un seguiment integral i intensiu d'un infant, amb l'objectiu d'incidir positivament en aquelles qüestions i processos que puguin comprometre el seu correcte desenvolupament en el seu medi natural» (Generalitat de Catalunya, 1992b: 4).

Un cop expressada la voluntat institucional de portar endavant l'avaluació del Projecte DAI, calia concretar el disseny de la investigació, ja que, inicialment, l'encàrrec institucional era poc precís, tant en l'aspecte conceptual (no estava clar si calia avaluar el projecte, la intervenció dels professionals implicats en el seu desenvolupament, les actuacions desenvolupades al llarg de l'any 1995 per tal d'emplenar la memòria anual que s'havia de presentar al Ministeri, etc.), com en l'aspecte temporal (quin era el període que calia estudiar: l'avaluació del període 1992-94? l'avaluació de l'any 1995? l'avaluació del període 1992-95?).

En reunions successives entre l'equip investigador i diversos tècnics de la DGAI, es va anar precisant aquest encàrrec, el qual, finalment, es va formular tal com s'explicitarà en el proper apartat.

Paral·lelament al procés de concreció de l'encàrrec institucional, fou necessari procedir a la lectura inicial, per part dels integrants de l'equip avaluador, dels continguts d'alguns documents bàsics² relacionats amb el Projecte DAI. L'objectiu d'aquesta lectura era conèixer el mateix Projecte DAI i identificar-ne les característiques principals.

La lectura d'aquesta documentació i les sessions de treball amb els tècnics de la DGAI responsables del Projecte DAI van permetre identificar alguns temes clau en relació amb els continguts i les finalitats de l'esmentat projecte: els seus objectius, les diverses modalitats de seguiment, les característiques dels potencials usuaris, la documentació que havia de formar tot expedient, les fases del procés, la temporalitat de seguiment, les formes de resolució dels casos, etc. Un cop identificats aquests aspectes clau, es va elaborar l'esborrany d'una primera proposta d'avaluació³, que es va fer arribar a la DGAI.

² Entre aquesta documentació bàsica inicial cal destacar, entre d'altres, el mateix Projecte DAI (Generalitat de Catalunya, 1992b), el conveni amb el Ministeri d'Assumptes Socials i les primeres avaluacions de l'aplicació del Projecte DAI (Generalitat de Catalunya, 1994; 1995e).

³ Aquesta primera proposta de disseny de l'avaluació pot ser consultada a l'annex 2.2.

Sobre la base d'aquesta primera proposta es van efectuar diverses reunions conjuntes de treball, entre els tècnics de la DGAI i els membres de l'equip avaluador, per tal de comentar i discutir els continguts de la proposta. Aquest procés concloué amb la revisió i la reelaboració d'aquesta primera proposta, adaptant-la a les possibilitats pressupostàries i a la dimensió temporal (dates de presentació del projecte) exigides per la DGAI⁴.

2. DEFINICIÓ DEL MODEL D'AVALUACIÓ

El treball d'investigació consistí a realitzar una *avaluació qualitativa del Projecte dels Delegats d'Atenció a l'Infant (Projecte DAI)*, projecte d'acció socio-educativa elaborat per la Direcció General d'Atenció a la Infància el mes de maig de 1992⁵ i aplicat en tres territoris de Catalunya (el districte primer de la ciutat de Barcelona –Ciutat Vella–, la ciutat de l'Hospitalet de Llobregat i la comarca del Vallès Oriental).

Aquesta avaluació inclou el període comprès entre el mes de setembre de l'any 1992, data d'inici operatiu del Projecte DAI, i l'acabament de l'any 1995, i es fonamenta en un objectiu triple:

- a) *Conèixer el grau d'adequació de les intervencions desenvolupades en els objectius i els continguts del Projecte DAI.*
- b) *Valorar els resultats obtinguts mitjançant l'aplicació de les mesures de seguiment previstes en el Projecte.*
- c) *Conèixer l'opinió que tenen del Projecte DAI professionals i tècnics relacionats directament o indirectament amb el seu desenvolupament.*

En conseqüència, el model avaluatiu emprat fou de caràcter qualitatiu, fonamentat en dues tècniques d'investigació avaluativa:

1. *L'anàlisi de contingut d'un conjunt d'expedients prèviament seleccionats.*
2. *Les entrevistes personals amb un conjunt de professionals i tècnics relacionats directament o indirectament amb el desenvolupament del Projecte.*

⁴ La segona i definitiva proposta d'avaluació pot ser consultada a l'annex 2.2.

⁵ Els continguts i les característiques del *Projecte dels Delegats d'Atenció a l'Infant (Projecte DAI)* poden consultar-se a l'annex 2.1.

3. DISSENY DE L'AVALUACIÓ

Pel que fa a la metodologia d'investigació s'ha de fer referència a l'evolució de les propostes de l'equip investigador, les quals van ajustar-se en funció de tres variables: a) La variable temporal (dates en les quals calia lliurar els resultats de l'estudi); b) La variable econòmica (possibilitats pressupostàries de la part contractant), i c) La variable pràctica (possibilitats reals de disposar de la informació significativa necessària).

La proposta metodològica inicial consistí a oferir un ventall de possibles estratègies d'avaluació que calia perfilar en funció de l'encàrrec institucional inicial. Aquesta primera proposta va bastir-se a partir de tres eixos: la *temporalització*, la *mida de la mostra* i les *fonts d'informació*:

1. Respecte a la *temporalització*, es feia referència a una doble possibilitat: avaluar-ne una primera etapa o avaluar la totalitat del Projecte.
2. Respecte a la *mida de la mostra*, es podia estudiar la totalitat de la població o bé una mostra representativa.
3. Respecte a les *fonts d'informació*, es considerava que aquestes podien tenir una procedència triple: a) L'anàlisi de dades quantitatives; b) L'anàlisi qualitativa dels continguts dels informes que formen els expedients, i c) L'opinió dels subjectes i dels professionals directament o indirectament implicats en el desenvolupament del Projecte.

Aquestes diferents opcions o propostes de disseny de la investigació van ser estudiades pels tècnics responsables del Projecte DAI de la DGAI, que, després de formular alguns suggeriments, fonamentats bàsicament en limitacions pressupostàries, permeteren a l'equip investigador elaborar una segona i definitiva proposta de disseny de la investigació que tot seguit exposem. La metodologia d'investigació decidida per l'equip avaluador, i acceptada per la Direcció General d'Atenció a la Infància, fou *fonamentalment de caràcter qualitatiu* i estava basada en:

- a) *L'anàlisi de contingut* de la documentació inclosa en els expedients dels infants que havien estat sota una mesura de seguiment per part dels delegats d'Atenció a l'Infant.
- b) *Les entrevistes* fetes a diversos professionals qualificats i implicats, directament o indirectament, en el desenvolupament del Projecte DAI.

Respecte a la proposta d'investigació finalment acceptada per la DGAI, hem de remarcar que no s'hi tenien en compte les opinions de les famílies i els infants directament afectats per l'aplicació de les mesures incloses en el Projecte DAI. És a

dir, la fase de la investigació que consisteix en l'estudi i l'anàlisi d'opinió respecte al Projecte DAI tan sols va considerar el parer dels professionals (els "experts"), però no el dels subjectes directament afectats (els infants i llurs famílies)⁶.

3.1. Definició dels objectius específics

Els *objectius generals* de la investigació foren tres:

1. *Conèixer l'adequació de les intervencions desenvolupades pels delegats en les previsions i els continguts establerts en el Projecte DAI.*
2. *Conèixer el resultat de les intervencions desenvolupades pels delegats.*
3. *Conèixer l'opinió dels professionals implicats directament i indirectament en el desenvolupament i en l'execució del Projecte DAI.*

Els *objectius específics* associats a cadascun dels tres objectius generals abans esmentats foren els següents:

1. En relació amb el primer objectiu general, *conèixer l'adequació de les intervencions desenvolupades pels delegats en les previsions i els continguts establerts en el Projecte DAI*, es van desenvolupar els set objectius específics següents:
 - 1.1. *Estudiar les fases de la intervenció i la documentació que forma l'expedient.*

Segons el Projecte DAI, la intervenció constava de quatre fases, cadascuna de les quals exigia l'elaboració d'una documentació específica. Per tant, en la investigació es valorà com a adequada tota intervenció que s'ajustés a aquestes quatre fases i que hagués comportat l'elaboració de la documentació corresponent. Aquestes quatre fases i la documentació corresponent eren les següents: a) Estudi del cas i proposta inicial per part de l'EAIA; b) Elaboració del Pla de treball per part del delegat amb la participació de la família i l'EAIA; c) Seguiment del cas per part del delegat, i d) Tancament (favorable o desfavorable) del cas.

⁶ S'ha de tenir en compte que l'esmentat enfocament ignora el fet que tot subjecte és productor de coneixement i que sempre té alguna informació per aportar-hi (Holstein & Gubrium, 1995). Per tant, en un estudi exhaustiu del Projecte DAI, seria recomanable conèixer l'opinió de totes les parts implicades en el seu desenvolupament i no únicament la dels experts i els professionals inclosos en el desenvolupament del Projecte (tal com preveia la primera proposta metodològica de l'equip investigador, la qual es retallà per raons pressupostàries i de calendari).

1.2. *Valorar la qualitat de la documentació.*

Segons el Projecte DAI, la documentació que s'havia d'elaborar en cadascuna de les quatre fases que formaven el procés d'una mesura DAI presentava unes determinades característiques i havia d'acomplir uns requisits específics. Per tant, es valorà com a adequada tota aquella documentació que s'ajustés a aquestes característiques i requisits⁷.

1.3. *Valorar la participació de la família en l'aplicació de la mesura de seguiment.*

D'acord amb el Projecte DAI, la família havia d'implicar-se des del primer moment en l'aplicació de la mesura de seguiment per part del delegat. Per tant, es preveia la seva participació en el procés d'elaboració del Pla de treball, en la concreció d'uns pactes i compromisos, i en la signatura conjunta del Pla. Així, doncs, es valorà com a adequada tota intervenció que s'ajustés a aquestes previsions.

1.4. *Determinar els perfils dels casos.*

En el Projecte DAI s'indicava que els casos susceptibles de seguiment per part del delegat havien d'ajustar-se a unes determinades condicions, i s'identificaven unes situacions i característiques específiques davant les quals no es considerava viable aplicar la mesura. Per tant, es considerà com a adequada tota intervenció que s'ajustés a les condicions previstes en el Projecte i evités qualsevol de les considerades no viables.

1.5. *Conèixer la intervenció de professionals i/o els recursos externs.*

El projecte DAI tenia en compte la possibilitat, i la valorava com un element positiu, de coordinació i/o intervenció de professionals i de recursos externs, complementaris de l'acció del delegat. Es valorà com a adequada tota aquella intervenció que desenvolupés d'una manera efectiva aquestes coordinacions i intervencions externes.

⁷ Aquestes característiques i requisits es van especificar en l'apartat dedicat a desenvolupar els indicadors d'avaluació, els quals poden ser consultats en l'informe final d'avaluació (reproduït íntegrament a l'annex 2.6.).

1.6. *Establir la temporalitat de la mesura.*

El Projecte DAI establia que la temporalitat de la mesura de seguiment per part dels delegats havia d'estar compresa entre els sis i dotze mesos, i calia que fos concretada en el mateix Pla de treball. En conseqüència, es considerarà adequada tota aquella intervenció que respectés la temporalitat prevista en el Pla de treball, que estigués dintre dels paràmetres previstos o que, en cas de pròrroga, la justificués.

1.7. *Determinar l'existència de mesura administrativa.*

Segons el Projecte DAI, la mesura de seguiment per part dels delegats sempre havia d'anar acompanyada d'una mesura administrativa (guarda o tutela). Per tant, no es valorà com a adequada aquella intervenció que s'hagués aplicat sense la mesura administrativa corresponent.

2. En relació amb el segon objectiu general, *conèixer el resultat de les intervencions desenvolupades pels delegats*, es considerarà que les intervencions, un cop acabada la mesura DAI, i independentment de la modalitat de seguiment, podien presentar tres tipus de resolució: a) L'infant era acollit en la seva pròpia família; b) L'infant era acollit en un recurs alternatiu, i c) Hi havia d'altres resolucions.
3. En relació amb el tercer objectiu general, *conèixer l'opinió dels professionals implicats directament i indirectament en el desenvolupament i l'execució del Projecte DAI*, es tingueren presents tres aspectes:
 - 3.1. Existència de contacte i relació entre els delegats i els professionals no directament implicats en el desenvolupament del Projecte, però implicats en actuacions concretes (escoles, EAP, CAP, educadors de centres residencials d'acció educativa, SSAP, etc.). Es pretenia saber si havia existit o no aquesta coordinació, valorant-se en sentit positiu l'existència de l'esmentada coordinació.
 - 3.2. Coneixement dels continguts del Projecte DAI per part dels professionals no directament implicats en el desenvolupament del Projecte, però implicats en actuacions concretes (escoles, EAP, CAP, educadors de centres residencials d'acció educativa, SSAP, etc.). Es valorà favorablement un grau de coneixença elevat i, desfavorablement un grau de coneixença reduït.
 - 3.3. Valoració que, dels continguts del Projecte DAI i de les intervencions desenvolupades pels delegats, en fan els professionals no

directament implicats en el desenvolupament del Projecte, però implicats en actuacions concretes (escoles, EAP, CAP, educadors de centres residencials d'acció educativa, SSAP, etc.). En aquest cas, es compararen els aspectes positius i negatius que havien estat destacats pels professionals entrevistats i les possibles modificacions apuntades per aquests.

Els indicadors associats als dos primers objectius generals s'avaluaren mitjançant l'anàlisi de contingut de la documentació elaborada pels delegats. Els indicadors associats al tercer objectiu general s'avaluaren mitjançant entrevistes a diversos professionals qualificats implicats, directament o indirecta, en el desenvolupament del Projecte DAI.

3.2. Selecció de la mostra

Anteriorment hem afirmat que la metodologia d'investigació fou *fonamentalment de caràcter qualitatiu* i estava basada en l'*anàlisi de contingut* de la documentació inclosa en els expedients dels infants que havien estat sota una mesura de seguiment per part dels delegats i les *entrevistes* fetes a diversos professionals qualificats i implicats, directament o indirectament, en el desenvolupament del Projecte DAI. En conseqüència, calia seleccionar dues mostres:

- a) La primera en relació amb el conjunt de casos que havien estat sota una mesura de seguiment per part dels delegats d'Atenció a l'Infant durant el període estudiat (1992-1995).
- b) La segona respecte als professionals qualificats i implicats, directament o indirectament, en el desenvolupament del Projecte DAI.

A continuació s'explica el procés de selecció d'aquestes dues mostres. Pel que fa al conjunt de casos que havien estat sota una mesura de seguiment per part dels delegats d'Atenció a l'Infant durant el període estudiat, la població objecte de la investigació estava formada per tots els menors atesos pels delegats d'Atenció a l'Infant, independentment de la modalitat de seguiment, en els tres territoris de referència (el districte primer de la ciutat de Barcelona –Ciutat Vella–, la ciutat de L'Hospitalet de Llobregat i la comarca del Vallès Oriental), durant el període comprès entre els anys 1992 i 1995. Aquesta població, segons la informació aportada per la DGAI, estava integrada per un total de 151 casos.

La mostra estudiada estigué formada per 31 d'aquests 151 casos. Aquesta mostra representava el 20,5% de la població i la selecció va fer-se garantint la presència percentual dels tres territoris abans assenyalats i de les diverses variables associades a les característiques dels casos. Per tal de facilitar l'anàlisi de la informació associada als expedients que formaven la població i la mostra, es van crear

dues bases de dades (configurades amb el programa FileMaker)⁸: la primera, referent al conjunt de casos que integraven la població i, la segona, referent als casos que integraven la mostra. Les variables seleccionades i associades a les *característiques dels casos* foren les següents:

Territori:	Ciutat Vella l'Hospitalet de Llobregat Vallès Oriental
Modalitat de seguiment:	Seguiment preventiu Seguiment del desinternament No consta
Situació de l'expedient:	Obert Tancat
Mesura administrativa:	Guarda Tutela Sense mesura
Sexe dels infants:	Masculí Femení
Tipologia familiar:	Pares biològics Mare sola Pare sol Mare amb nova parella Pare amb nova parella Acolliment familiar
Motiu de tancament del cas:	Objectius aconseguits No viabilitat Situacions previstes en la llei Incompliment d'acords
Localització final de l'infant:	Nucli familiar Recurs alternatiu

⁸ Un exemple de les fitxes que formaven part d'aquestes dues bases de dades (la fitxa identificativa dels expedients que integraven la base de dades referent a la població atesa pels delegats i la fitxa identificativa dels expedients que integraven la base de dades referent a la mostra de la població atesa pels delegats) pot consultar-se als annexos 2.5.1. i 2.5.2.

El procés de selecció de la mostra⁹ que es va seguir fou aquest:

- 1r. Identificació de les variables associades a les característiques dels diferents casos.
- 2n. Un cop identificades aquestes variables, es va demanar a la DGAI una llista i una base de dades amb les característiques de la població.
- 3r. Anàlisi i estudi d'aquesta població a partir de la informació facilitada per la llista i la base de dades esmentades en el punt anterior.
- 4t. Selecció de la mostra per part de l'equip investigador i posterior identificació dels casos per tal que la mostra fos representativa del conjunt de la població.

Com es constata en la taula següent, els tres territoris de referència estaven representats de manera equivalent en la població i en la mostra. És a dir, el percentatge de la mostra de cada territori és equivalent al percentatge de la seva població respecte a la totalitat:

	<i>Població</i>	<i>%</i>	<i>Mostra</i>	<i>%</i>
Ciutat Vella	45	29,8	9	29,0
l'Hospitalet de Llobregat	54	35,8	11	35,5
Vallès Oriental	52	34,4	11	35,5
Total	151	100,0	31	100,0

Distribució per territoris de la població i de la mostra sense especificar la composició interna de cada grup.

Per tant, es va prioritzar que el percentatge de cada territori i la composició interna de la mostra i la població fossin equivalents. És a dir, que la mostra fos representativa del conjunt de la població. Aquesta equivalència es fa palesa en la taula següent, en què s'estableix una visió comparativa entre la *composició interna* de la població i de la mostra:

⁹ Hem d'advertir que en el moment de seleccionar la mostra no es va procedir a creuar aquestes diverses variables. La mida reduïda de la població, 151 infants, i l'elevat nombre de possibilitats pel que fa a les tipologies dels casos, si es consideraven totes les variables i totes les seves possibles opcions, no feien viable aquesta opció. Per tant, aquestes variables van considerar-se de manera aïllada, *garantint que la seva presència en la població i en la mostra fos sempre equivalent.*

	<i>Composició població (percentatge)</i>	<i>Composició mostra (percentatge)</i>
<i>Modalitat de seguiment:</i>		
Seguiment preventiu	50,9	51,6
Seguiment del desinternament	44,4	45,2
No consta	4,6	3,2
<i>Situació de l'expedient:</i>		
Obert	23,2	22,6
Tancat	76,8	77,4
<i>Mesura administrativa:</i>		
Guarda	0,0	0,0
Tutela	45,0	48,4
Sense mesura	55,0	51,6
<i>Sexe dels infants:</i>		
Masculí	51,0	48,4
Femení	49,0	51,6
<i>Tipologia familiar:</i>		
Pares biològics	43,7	41,9
Mare sola	21,2	22,6
Pare sol	8,6	9,7
Mare amb nova parella	23,2	22,6
Pare amb nova parella	2,6	3,2
Acolliment familiar	0,7	0,0
<i>Motiu de tancament del cas:</i>		
Objectius aconseguits	44,0	41,6
No viabilitat	26,7	29,2
Situacions previstes en la llei	12,1	12,5
Incompliment d'acords	17,2	16,6
<i>Localització final de l'infant:</i>		
Nucli familiar	76,7	75,0
Recurs alternatiu	23,3	25,0

Visió comparativa de la població i de la mostra en funció de la seva composició interna.

El criteri de significació estadística fou elevat, ja que la mostra seleccionada representava el 20,5% de la població i presentava una notable equivalència entre les variables de la població i de la mostra. La selecció de la mostra va ser elegida per l'equip investigador i no per la institució o pels professionals directament implicats, per tal d'evitar qualsevol biaix positiu o negatiu en la selecció dels casos.

En relació amb la selecció de la mostra de professionals qualificats i implicats en el desenvolupament del Projecte DAI a qui calia entrevistar, es va distingir entre els que hi estaven directament implicats (els mateixos delegats i els diversos professionals integrants dels EAIA), d'aquells altres professionals que hi estaven implicats d'una manera indirecta (professionals dels serveis socials d'atenció primària, educadors socials dels centres residencials d'acció educativa, mestres de les escoles, etc.).

Identificar aquesta població era molt difícil, per no dir impossible. En conseqüència, i per tal de simplificar aquest procés, es va prendre l'estratègia següent: identificar els professionals que havien estat implicats en el desenvolupament dels 31 casos que formaven part de la mostra abans definida, agrupar-los per categories (formació i lloc de treball) i seleccionar una mostra representativa d'aquest conjunt. És a dir, l'anàlisi dels 31 expedients que formaven la mostra dels casos que havien estat objecte de seguiment per part dels delegats també ens va permetre identificar tots aquells professionals que, en un moment o altre del procés, havien tingut algun tipus d'intervenció o de relació amb el desenvolupament del cas.

Aquests professionals, a part dels propis Delegats i dels membres dels EAIA, bàsicament formaven part de quatre categories institucionals:

- a) Els serveis socials d'atenció primària (assistents socials, educadors socials, coordinadors municipals o comarcals, etc.) que havien participat en diverses fases del procés de seguiment.
- b) Els centres residencials d'acció educativa (educadors socials, directors, etc.) d'origen o d'arribada dels menors.
- c) Les escoles (mestres, directors, membres dels equips d'atenció psicopedagògica, etc.) en les quals aquests menors havien estat escolaritzats.
- d) Altres serveis o establiments (centres oberts, serveis mèdics, serveis de salut mental, etc.) que, per una raó o altra, havien tingut algun tipus de contacte o de relació amb el desenvolupament del cas.

D'aquest conjunt de professionals es va escollir una mostra representativa formada per un total de 30 professionals: 6 professionals directament relacionats amb el desenvolupament del projecte (3 delegats i 3 professionals dels EAIA implicats) i 24 professionals indirectament relacionats amb el desenvolupament del projecte. Per tal de facilitar l'anàlisi de la informació associada a aquesta mostra, es va crear una bases de dades (configurada amb el programa FileMaker)¹⁰.

3.3. Disseny dels instruments de recollida i d'anàlisi de la informació

Tal com ja s'ha dit en un altre moment, els indicadors associats als dos primers objectius generals s'avaluaren mitjançant *l'anàlisi de contingut* de la documentació elaborada pels delegats, mentre que els indicadors associats al tercer objectiu general s'avaluaren mitjançant *entrevistes* a diversos professionals qualificats implicats, directament o indirecta, en el desenvolupament del Projecte DAI. En conseqüència, els *instruments de recollida i de sistematització de la informació* foren els quatre següents¹¹:

- Registre dels itineraris.
- Qüestionari de valoració de la documentació.
- Qüestionari d'entrevista.
- Registre sistemàtic i escala de valoració dels qüestionaris esmentats en el punt b.

A continuació, es detallen l'objectiu i la funcionalitat de cadascun d'aquests quatre instruments de recollida i de sistematització de la informació:

1. El registre dels itineraris.

Era un instrument que tingué com a objectiu sintetitzar la informació referent als diversos aspectes considerats més significatius en relació amb els itineraris dels casos.

2. El qüestionari de valoració de la documentació.

Tingué com a objectiu facilitar l'anàlisi qualitativa de la documentació que forma els expedients dels casos estudiats. Aquest instrument inclogué quatre apartats: a) Informe-proposta inicial; b) Pla de treball; c) Informes de seguiment, i d) Informe final.

¹⁰ Un exemple de la fitxa identificativa dels professionals que integren la base de dades referent a la mostra de professionals entrevistats pot consultar-se a l'annex 2.5.3.

¹¹ El disseny i els continguts d'aquests instruments de recollida i de sistematització de la informació poden ser consultats als annexos 2.4. i 2.5.

3. El *qüestionari d'entrevista*.

Volia facilitar la recollida d'informació derivada de les entrevistes amb els professionals que havien participat o col·laborat en el desenvolupament del Projecte DAI. Aquest instrument tenia en compte tres modalitats: a) El qüestionari adreçat als mateixos delegats; b) El qüestionari adreçat als professionals dels Equips d'Atenció a la Infància i Adolescència (EAIA); i c) El qüestionari adreçat a altres professionals que per un motiu o un altre havien estat en contacte amb algun o amb alguns dels casos que havien estat objecte de seguiment per part dels delegats.

4. El *registre sistemàtic i l'escala de valoració dels qüestionaris de valoració de la documentació*.

Era un instrument que volia facilitar l'anàlisi de la informació obtinguda mitjançant l'aplicació del qüestionari de valoració de la documentació. La principal diferència entre ambdós instruments és que, mentre que el qüestionari recollia la informació referent a cada cas particular, el registre unificava la informació de tots els casos.

Amb l'objectiu de corregir qualsevol possible error en la configuració d'aquests instruments de recollida i sistematització de la informació, es va procedir a un *pretest* o *prova pilot*, per validar-ne la fiabilitat abans de procedir a fer-ne la redacció definitiva. El *registre dels itineraris* i el *qüestionari de valoració de la documentació* van ser aplicats, de manera experimental, en el buidatge de tres casos, mentre que el *qüestionari d'entrevista* va ser aplicat, també experimentalment, a dos professionals. Posteriorment van introduir-se les correccions que es van considerar oportunes en el disseny d'aquests instruments.

4. **DESENVOLUPAMENT DE L'AVALUACIÓ: APLICACIÓ DELS INSTRUMENTS I RECOLLIDA DE LA INFORMACIÓ**

Un cop identificada la població i seleccionada la mostra dels casos objecte de seguiment per part dels delegats durant el període estudiat, es va sol·licitar la documentació que formava l'expedient dels menors que integraven aquesta mostra. Un cop la DGAI va haver lliurat aquests expedients, es va procedir a fer-ne l'anàlisi qualitativa sistemàtica dels continguts, anàlisi que consistí en l'execució de les quatre tasques següents:

- a) *Elaboració d'una síntesi de la història, de les característiques, de l'itinerari i de l'evolució de cada cas, en la qual també constà la documentació que formava l'expedient*¹².
- b) *Definició de l'itinerari de cada cas i registre d'aquest en el full de registre dels itineraris.*
- c) *Aplicació del qüestionari de valoració de la documentació als continguts de cadascun dels 27 expedients que integraven la mostra realment avaluada. És a dir, els continguts de la documentació que formava cadascun dels expedients es valorava en funció dels ítems previstos en l'esmentat instrument de recollida i sistematització de la informació.*
- d) *Síntesi dels resultats obtinguts mitjançant l'aplicació del registre sistemàtic i escala de valoració dels qüestionaris de valoració de la documentació.*

Un cop efectuada aquesta anàlisi qualitativa de la documentació que integrava els expedients dels menors, es va procedir a definir i a seleccionar els casos i els professionals que serien objecte d'entrevista. Aquesta selecció va fer-se tenint presents quatre criteris: a) Equivalència entre els diversos territoris; b) Equivalència entre les diverses modalitats de seguiment; c) Equivalència entre la valoració de les resolucions, i d) Idoneïtat dels continguts.

En total s'havia previst de fer una trentena d'entrevistes, sis de les quals estaven prèviament prefixades, car eren les corresponents als tres delegats d'Atenció a l'Infant (DAI) i als tres equips d'Atenció a la Infància i Adolescència (EAIA) implicats directament en el desenvolupament del Projecte DAI.

Els professionals seleccionats per ser entrevistats formaren un grup representatiu del ventall de serveis i de recursos que intervingueren en el seguiment dels casos sota mesura DAI. Aquesta mostra estigué integrada per 30 professionals. Una vegada identificats aquests 30 professionals, es va procedir a la seva localització (aspecte no gens fàcil i no sempre possible) i a proposar-los que col·laboressin en el desenvolupament de la investigació mitjançant l'aplicació del *qüestionari d'entrevista*. Lògicament, no fou possible localitzar ni obtenir resposta de la totalitat dels trenta professionals, i calgué, per tant, introduir-hi algunes correccions per tal de mantenir-ne i garantir-ne la representativitat.

¹² Hem de remarcar que durant aquest procés es van detectar quatre casos que no s'ajustaven als requisits exigits i que, per tant, foren eliminats de la mostra. El denominador comú de tots quatre casos, i que en motivà el rebuig per part de l'equip investigador, fou que en tots la intervenció del delegat mai no va arribar a fer-se efectiva; és a dir, per diversos motius el menor titular de l'expedient no era objecte d'una intervenció de seguiment, en qualsevol de les seves modalitats, per part del delegat. Conseqüentment, la mostra de 31 casos va reduir-se a 27, que foren estudiats a partir de l'anàlisi qualitativa de la seva documentació.

En total van fer-se 26 entrevistes (el 86,7% de les 30 inicialment previstes). La composició d'aquest grup de professionals, en funció de la tipologia dels serveis i dels recursos en què treballaven, presenta una lleugera diferència entre les entrevistes previstes i les realment executades:

- *Professionals directament implicats* en el desenvolupament i l'execució del Projecte DAI que van estar entrevistats:

	<i>Previst</i>	<i>Real</i>
Delegats d'Atenció a l'Infant (DAI)	3	3
Professionals EAIA ¹³	3	3

- *Professionals no directament implicats* en el desenvolupament del Projecte DAI, però relacionats en actuacions concretes, que van estar entrevistats:

	<i>Previst</i>	<i>Real</i>
Serveis socials d'atenció primària ¹⁴	6	6
Centres residencials d'acció educativa ¹⁵	7	5
Escoles	5	3
Altres recursos complementaris ¹⁶	4	3
Serveis socials especialitzats d'acolliment diürn	1	1
Professionals d'altres EAIA	1	2

Respecte al tractament de la informació i de les opinions facilitades per aquests 26 professionals, es va seguir el procés d'estudi i d'anàlisi següent:

- 1r. Aplicació del *qüestionari d'entrevista*.
- 2n. Buidatge de contingut de la informació i de les opinions obtingudes mitjançant l'aplicació del qüestionari abans esmentat, fent distinció entre la informació i les opinions facilitades pels mateixos delegats, i la informació i les opinions facilitades per la resta de professionals entrevistats.

¹³ Els EAIA són equips interdisciplinaris integrats per tres figures professionals: assistent social, psicòleg i pedagog.

¹⁴ Assistents socials i educadors socials.

¹⁵ Directores dels centres i educadors socials.

¹⁶ Servei d'acolliments familiars, centre de teràpia familiar, centre de salut mental, fundacions, etc.

- 3r. Classificació d'aquesta informació i d'aquestes opinions en funció dels diversos apartats considerats en el qüestionari (valoració de les intervencions desenvolupades pels delegats i valoració dels continguts del Projecte DAI).
- 4t. Agrupament i síntesi de les opinions manifestades per part dels professionals entrevistats en formulacions genèriques i representatives.
- 5é. Establiment d'una prelació d'aquestes formulacions en funció de la freqüència amb què s'han manifestat les diverses opinions que hi van associades.

La temporalització i el calendari reals de la investigació van ser els següents:

- Juny-juliol 1996: a) Redacció dels instruments de recollida i sistematització de la informació; b) Elaboració de les variables d'identificació de la població; c) Sol·licitud d'identificació de la població.
- Agost 1996: a) Recepció de la població i de les seves variables d'identificació; b) Selecció de la mostra.
- Setembre 1996: a) Sol·licitud dels expedients que integren la mostra; b) Recepció d'aquests expedients.
- Octubre-novembre 1996: Anàlisi qualitativa dels continguts de la documentació.
- Desembre 1996: a) Aplicació pilot dels qüestionaris d'entrevista; b) Aplicació dels qüestionaris d'entrevista.
- Gener 1997: a) Aplicació dels qüestionaris d'entrevista; b) Anàlisi dels qüestionaris d'entrevista.
- Febrer 1997: a) Redacció de l'informe final d'avaluació; b) Lliurament de l'informe final d'avaluació.

5. ANÀLISI DE LA INFORMACIÓ

L'anàlisi de la informació constà de dues parts clarament diferenciades: l'anàlisi qualitativa de la documentació i l'anàlisi qualitativa de les entrevistes.

L'anàlisi qualitativa de la documentació que formava els expedients dels 31 casos de la mostra va fer-se mitjançant els recursos o tècniques següents:

1. Elaboració d'una síntesi de cada cas.
2. Aplicació del qüestionari de valoració de la documentació.
3. Recollida de dades en el registre sistemàtic i escala de valoració dels qüestionaris de valoració de la documentació.

Aquesta anàlisi va tenir en compte els apartats següent: a) Anàlisi general dels expedients; b) Anàlisi de la documentació que formava part dels estudis-proposta inicials; c) Anàlisi de la documentació que formava part dels plans de treball; d) Anàlisi de la documentació que formava part dels informes de seguiment; e) Anàlisi de la documentació que formava part dels informes finals de tancament.

Tal com s'ha comentat anteriorment, i en relació amb l'anàlisi qualitativa de les entrevistes, es va entrevistar un total de 26 professionals implicats directament o indirectament en el desenvolupament del Projecte DAI.

L'anàlisi qualitativa de les opinions expressades pels professionals implicats directament en el desenvolupament del Projecte DAI es desenvolupà al voltant dels tres punts següents: 1. Valoració de l'experiència professional; 2. Valoració dels casos atesos, i 3. Valoració general del Projecte DAI.

L'anàlisi qualitativa de les opinions expressades pels professionals implicats indirectament en el desenvolupament del Projecte DAI es concretà en tres apartats: 1. Valoració dels contactes i de les coordinacions que han existit entre els delegats i els professionals entrevistats, i valoració del nivell de coneixença que aquests tenen dels continguts del Projecte DAI; 2. Anàlisi qualitativa de les opinions referents a les actuacions desenvolupades en relació amb els casos atesos conjuntament entre aquests professionals i els delegats, i 3. Anàlisi qualitativa de les opinions referents a la valoració general dels continguts del Projecte DAI.

6. FORMULACIÓ DE LES CONCLUSIONS I REDACCIÓ DE L'INFORME FINAL D'AVALUACIÓ

Un cop analitzada la informació recollida, es van formular les conclusions principals. Després es va redactar un primer informe d'avaluació, datat el febrer de 1997, el qual va ser presentat per escrit a la institució patrocinadora de la investigació.

Posteriorment, es va tenir una reunió de treball per tal de presentar personalment, i de discutir conjuntament, els seus continguts i les seves conclusions. Lògicament, en aquesta reunió la institució va formular algunes objeccions i correccions, algunes de les quals, després de discutir-se, van ser incorporades per part de l'equip avaluador.

Finalment, i després d'aquesta reunió, es va redactar l'informe final d'avaluació¹⁷, datat l'abril de 1997. Aquest informe final d'avaluació va ser presentat, oralment i personalment, als delegats que havien participat en el desenvolupament d'aquest projecte d'avaluació.

7. MESURES DE RETROALIMENTACIÓ I LA SEVA APLICACIÓ

Les possibles mesures de retroalimentació derivades de l'informe final d'avaluació s'agrupaven al voltant dels cinc eixos següents:

- *Revisió dels objectius del Projecte DAI i reformulació dels criteris d'èxit i de fracàs de la intervenció.*

La redacció del Projecte DAI determinava com a criteri d'èxit possibilitar l'estada de l'infant en el seu propi nucli familiar, tot evitant-ne l'internament; però l'avaluació del projecte va posar de manifest que no era possible avaluar únicament el resultat final d'una mesura de seguiment, sinó que calia avaluar-ne tot el procés. Per tant, encara que un seguiment es resolgués amb l'acolliment de l'infant en un recurs alternatiu, això no significava que el procés desenvolupat no hagués estat positiu per a la família i per a l'infant.

La importància i la valoració de la intervenció dels delegats no podia fer-se únicament en funció del resultat definitiu de cada cas, sinó que també havia de considerar-se la positiva intervenció dels delegats al llarg de tot el procés, independentment del resultat final. En conseqüència, calia que la DGAI revisés la formulació dels objectius del projecte, tot adaptant-los a la realitat de les intervencions desenvolupades.

- *Revisió dels criteris jurídics d'assignació dels casos (perfil dels casos).*

Els perfils dels casos no sempre s'ajustaven a les condicions previstes en el Projecte DAI. A vegades es treballaven casos que, per la seva complexa

¹⁷ Els continguts d'aquest informe final d'avaluació han estat íntegrament reproduïts a l'annex 2.6.

situació de risc, les possibilitats reals d'èxit no podien assegurar-se únicament amb el seguiment per part del delegat. Calia, per tant, aplicar de forma més estricta els criteris de selecció dels casos.

Respecte a l'existència de mesura administrativa, condició necessària per a procedir a un seguiment per part del delegat, es va constatar que en alguns casos aquesta no constava i que, a vegades, la modalitat apuntada en la resolució administrativa no s'ajustava a la realitat.

- *Revisió de la documentació interna dels expedients.*

La documentació que s'adjuntava en alguns expedients no era la prevista, essent difícil establir la valoració, els itineraris i el procés dels casos. Es va constatar la presència d'expedients en què la documentació que s'adjuntava era incompleta i no s'ajustava als requisits establerts en el Projecte DAI. La documentació elaborada pels delegats, i recollida en els expedients, no sintetitzava amb fidelitat la realitat dels casos ni de les intervencions desenvolupades pels delegats.

Probablement aquesta documentació no considerava la totalitat de les dimensions positives que es derivaven de les intervencions desenvolupades en el Projecte DAI, essent aquestes intervencions força més riques i complexes que allò registrat documentalment. Per tant, calia millorar la documentació i unificar-la en els expedients.

- *Ampliació dels terminis temporals de seguiment dels casos.*

En general, la temporalitat dels casos s'adequava a la prevista en el Projecte DAI, però hi havia irregularitats en altres aspectes complementaris, essent, per tant, necessari revisar a l'alça els terminis temporals de seguiment inicialment previstos en el Projecte DAI.

- *Incrementar la difusió del Projecte DAI.*

Es va constatar una coneixença insuficient dels continguts del Projecte DAI per part dels professionals entrevistats, aspecte que s'atribuí a la feble difusió del projecte. Per tant, calia millorar-ne la difusió, aconseguint que tots els professionals i els serveis i els establiments del sistema de serveis socials en coneguessin l'existència i les finalitats.

CAPÍTOL 17:

TERCER DISSENY: ANÀLISI D'ACTIVITAT I BALANÇ SOCIAL DELS CENTRES D'ESPLAI DE LA FUNDACIÓ CATALANA DE L'ESPLAI

1. DEFINICIÓ DEL MARC DE REFERÈNCIA

La proposta inicial d'aquesta tercera investigació avaluativa partí de la Fundació Catalana de l'Esplai, que es va posar en contacte amb una empresa especialitzada en accions de consultoria en el camp dels programes socials. Aquesta Fundació estava interessada en l'execució d'un estudi sobre la viabilitat econòmica dels centres d'esplai diari adherits a la Federació Catalana de l'Esplai (un dels organismes integrants de l'esmentada Fundació).

Aquesta proposta inicial presentava tres vessants complementaris d'estudi: l'anàlisi del marc jurídic, la valoració de la gestió econòmica i de recursos humans i l'elaboració del balanç social dels centres d'esplai diari adherits a la Federació. En concret, es proposava l'anàlisi de nou centres d'esplai diari, ubicats a la ciutat de l'Hospitalet i a diverses poblacions de la comarca del Baix Llobregat, i tots pertanyents al Movibaix (un dels moviments d'esplai adherits a la Federació).

Van tenir lloc reunions inicials entre els responsables de l'empresa que havia de dur a terme l'avaluació amb els responsables de la Fundació Catalana de l'Esplai, per tal de concretar i debatre l'encàrrec inicial.

Paral·lelament va tenir lloc la constitució d'un equip interdisciplinari format per dos advocats (responsables de la direcció i coordinació del projecte, així com de l'estudi de la viabilitat del marc jurídic de l'entitat), un psicòleg especialitzat en consultoria empresarial (responsable de l'anàlisi de la viabilitat econòmica dels centres d'esplai diari i de la valoració de la gestió dels recursos humans) i un pe-

dagog (responsable de l'anàlisi d'activitat i de la realització del balanç social dels centres d'esplai)¹.

A partir d'aquestes primeres reunions de treball es va perfilar l'encàrrec institucional. Aquest encàrrec consistia a estudiar la viabilitat social, pedagògica i econòmica dels centres d'esplai diari adherits a la Federació Catalana de l'Esplai. Aquest estudi incloïa tres vessants interdependents i complementàries d'anàlisi²:

1. *El model jurídic i organitzatiu.* Aquesta perspectiva d'anàlisi fou responsabilitat dels dos advocats que formaven part de l'equip investigador. Tenia en compte dues línies de treball: l'anàlisi de l'entorn i l'anàlisi del marc jurídic i organitzatiu.
2. *El model econòmic i financer.* Aquesta perspectiva d'anàlisi fou responsabilitat del psicòleg que formava part de l'equip investigador. Considerava dues línies de treball: l'anàlisi econòmica i l'anàlisi dels recursos humans.
3. *El model pedagògic.* Aquesta perspectiva d'anàlisi fou responsabilitat del pedagog que formava part de l'equip investigador. Considerava dues línies de treball: l'anàlisi d'activitat i d'impacte i l'elaboració d'un balanç social.

Un cop identificat l'encàrrec institucional inicial, es va procedir a la lectura de diverses publicacions i de documentació (llibres, revistes, publicacions, projectes i memòries dels centres d'esplai que formaven part de la població estudiada) associada als centres d'esplai, al Movibaix, a la Federació i a la Fundació Catalana de l'Esplai.

A continuació es va identificar l'estructura interna de les memòries elaborades pels centres d'esplai. Un cop identificada aquesta estructura interna i havent fet

¹ Els dos advocats responsables de la direcció i la coordinació del projecte, així com de l'estudi de la viabilitat del marc jurídic de l'entitat, foren la senyora Isabel Monraveta i el senyor Ricard Valls (directora i gerent de l'empresa Projecció. Accions de Mecenatge Social, respectivament); el psicòleg especialitzat en consultoria empresarial i responsable de l'anàlisi de la viabilitat econòmica dels centres d'esplai diari i de la valoració de la gestió dels recursos humans, fou el senyor Pau Servera (col·laborador extern de l'empresa abans esmentada); mentre que el pedagog responsable de l'anàlisi d'activitat i de la realització del balanç social dels centres d'esplai fou l'autor d'aquesta tesi.

² En aquest capítol només es farà referència al tercer vessant d'anàlisi desenvolupat (referent al model pedagògic), ja que aquest fou el tòpic per nosaltres dissenyat, desenvolupat i elaborat. Malgrat sols fer referència a aquest vessant, cal remarcar que tots tres estaven estretament interrelacionats i eren interdependents, per la qual cosa el treball en equip interdisciplinari d'aquesta experiència fou necessari i positiu.

una primera lectura dels continguts d'aquestes memòries es van visitar els nou centres d'esplai diari que eren objecte d'estudi³.

Tot seguit es va redactar un document inicial sobre les característiques dels centres d'esplai diari i la identificació del ideari i del model socioeducatiu de la Fundació Catalana de l'Esplai⁴.

2. DEFINICIÓ DEL MODEL D'AVALUACIÓ

Un cop definit i precisat l'encàrrec institucional inicial, es va escollir el model d'avaluació que es considerarà més adient en relació amb l'anàlisi sociopedagògica de l'activitat i de l'impacte dels centres d'esplai diari.

El model d'avaluació escollit fou qualitatiu, fonamentat en l'aplicació de tècniques qualitatives de recollida i d'anàlisi de la informació, bàsicament l'anàlisi de contingut. El model consistí a identificar els temes i les característiques qualitatives més significatives dels centres d'esplai diari i a quantificar aquestes característiques mitjançant l'anàlisi de contingut de la documentació interna d'aquests centres d'esplai.

Les fonts d'informació emprades foren de dos tipus: a) Escrites: les publicacions de la Fundació i de la Federació Catalana de l'Esplai i la documentació interna dels centres d'esplai que formaven part de la població estudiada, molt especialment les memòries corresponents al curs 1995-96, i b) Presencials: les visites als centres d'esplai i les entrevistes amb els responsables d'aquests centres.

3. DISSENY DE L'AVALUACIÓ

3.1. Definició dels objectius específics

L'anàlisi del projecte pedagògic i social dels centres d'esplai diari adherits a la Federació Catalana de l'Esplai i l'elaboració del corresponent balanç social es desenvoluparen en funció de quatre línies de treball, cadascuna de les quals tingué associats uns objectius específics. Aquestes quatre línies de treball i els objectius específics que s'hi associaren foren els següents:

³ La informació derivada d'aquestes visites i de la lectura de les memòries fou buidada en la fitxa identificativa dels centres d'esplai diari (elaborada amb el tractament de textos Microsoft Word). El format d'aquesta fitxa identificativa dels centres d'esplai diari pot consultar-se a l'annex 3.2.1.

⁴ Aquest Document introductor sobre la finalitat i funcions dels centres d'esplai de la Federació Catalana de l'Esplai està íntegrament reproduït a l'annex 3.1.

1. *Identificar i definir els serveis oferts pels centres d'esplai diari, distingint entre dues modalitats de serveis: els bàsics i els complementaris.*

Els centres d'esplai diari compartien un mateix origen, però la seva evolució havia estat diversa, oferint en aquella fase de la seva evolució un ampli ventall d'activitats i serveis. S'entenia que algunes d'aquestes activitats i serveis tenien caràcter bàsic en relació amb els centres d'esplai, mentre que altres tan sols tenien caràcter complementari, si bé totes formaven part de l'educació en el temps lliure. Per tant, es va treballar considerant que era possible establir dos nivells complementaris de serveis i d'activitats oferts per aquests centres d'esplai: a) Un primer nivell format per l'Esplai Bàsic (les activitats de caràcter bàsic i definitori, més les activitats bàsiques de qualitat); b) Un segon nivell (les activitats secundàries, complementàries i externes, més les noves línies d'activitats i serveis).

Els *objectius específics* associats a aquesta primera línia de treball foren els quatre següents:

- 1.1. Definir quins criteris delimitaven cadascun dels dos nivells d'activitats i de serveis abans apuntats.
 - 1.2. Identificar quins serveis i quines activitats integraven cadascun d'aquests dos nivells.
 - 1.3. Establir la complementarietat existent entre aquests dos nivells d'activitats i de serveis.
 - 1.4. Concretar i avaluar les implicacions i l'impacte de cadascun d'aquests dos nivells pel que feia a: a) Recursos humans; b) Recursos materials; c) Recursos financers; d) Delimitació de despeses; e) Vies de finançament possibles.
2. *Establir criteris per a desenvolupar noves línies d'activitats i de serveis que permetessin incrementar la rendibilitat socioeducativa i pedagògica dels centres d'esplai diari.*

Es van identificar tres espais temporals en l'oferta de serveis i d'activitats dels centres d'esplai diari que definien la política d'ocupació i d'utilització de la infraestructura existent: Espai temporal A (esplai diari de matí); Espai temporal B (esplai diari de tarda), i Espai temporal C (esplai de dissabte).

Històricament, l'esplai diari havia ocupat el segon i el tercer espais (el B i el C), però la tendència actual era ocupar el primer espai (l'A), especialment en els centres que disposaven d'una infraestructura àmplia i de qua-

litat. En conseqüència, els *objectius específics* associats a aquesta segona línia de treball foren els cinc següents:

- 2.1. Determinar fins a quin grau el nivell quantitatiu (la superfície) i qualitatiu (les condicions) dels locals condicionava la necessitat d'ocupació dels tres espais temporals abans identificats.
 - 2.2. Identificar quines són les necessitats i/o demandes socials que podien permetre una ocupació social de l'espai temporal A (esplai diari de matí).
 - 2.3. L'ocupació d'aquest tercer espai temporal (esplai diari de matí) estava condicionada per tres variables: a) En funció de les necessitats/demandes del territori; b) En funció del nivell d'infraestructura del centre, i c) En funció de les possibilitats d'autofinançament (generar guanys, no pèrdues).
 - 2.4. Identificar possibles línies d'expansió d'activitats i de serveis que justificuessin l'ocupació d'aquest tercer espai temporal (esplai diari de matí) tenint presents els tres criteris abans apuntats.
 - 2.5. Analitzar els aspectes positius i negatius de tres possibles opcions: a) Opció de mínims: oferta d'activitats i de serveis durant els espais temporals B i C (tancat durant l'espai A); b) Opció intermèdia: oferta d'activitats i de serveis durant els espais temporals B i C, durant l'espai temporal A s'obre el centre, però sense oferta d'activitats, i c) Opció de màxims: oferta d'activitats i de serveis durant els tres espais temporals (A, B i C).
3. *Establir indicadors de gestió i de qualitat que fossin vàlids per al conjunt dels centres d'esplai diari, però que en respectessin la diversitat i la pluralitat.*

Es constatà l'existència de diversos models de centre d'esplai diari, considerant-se que la realitat socioeconòmica i cultural dels territoris d'incidència tenia un fort impacte en la definició i el desenvolupament d'aquests models. Per tal d'intentar ordenar aquesta diversitat, es proposà un doble eix de posicionament, en funció del nivell qualitatiu dels locals i de les condicions socioeconòmiques i culturals dels territoris d'incidència.

Els *objectius específics* associats a aquesta tercera línia de treball foren els quatre següents:

- 3.1. Establir indicadors que permetessin identificar quina era la posició de cada centre d'esplai en relació amb les dues variables abans identificades.
- 3.2. Identificar les implicacions que aquest doble eix de posicionament tenia en l'establiment de l'oferta de serveis i d'activitats i en la definició de les vies de finançament.
- 3.3. Desenvolupar l'anàlisi d'aquestes dues variables a partir de considerar que:
 - Una millor qualitat dels locals implicava: a) L'increment de l'ocupació dels espais en horaris no clàssics de l'esplai diari; b) L'increment dels ingressos per serveis (increment de les quotes dels socis, increment de les quotes de pagament d'activitats específiques, etc.); c) L'increment de l'oferta de noves activitats i de serveis mitjançant el pagament directe per part dels usuaris.
 - Un grau més elevat de marginació (del territori) implicava: a) L'increment de la presència de professionals; b) L'increment del finançament públic; c) L'increment de l'oferta de noves activitats i serveis mitjançant finançament públic.
- 3.4. Situar els diversos centres d'esplai estudiats en funció d'aquest doble eix de posicionament.
4. *Establir indicadors d'avaluació tècnica i de gestió de l'activitat i de l'impacte dels centres d'esplai diari.*

Les memòries dels centres d'esplai aportaven informació qualitativa i quantitativa de la dinàmica, de les activitats i dels serveis oferts per aquests, essent, però, difícil establir una visió comparativa entre els diversos centres, entenent-se que l'establiment d'aquests indicadors podia ser positiu des d'una perspectiva comparativa (i no pas competitiva).

Els *objectius específics* associats a aquesta quarta línia de treball foren els quatre següents:

- 4.1. Identificar indicadors d'avaluació tècnica i de gestió que permetessin desenvolupar una anàlisi comparativa entre els diversos centres d'espai.
- 4.2. Desenvolupar aquests indicadors d'avaluació tècnica i de gestió en funció de quatre variables: a) Indicadors de volum i d'estructura de

socis; b) Indicadors de funcionament del centre d'esplai; c) Indicadors d'activitat; i d) Indicadors de qualitat.

4.3. Associar aquests indicadors, i les possibles tendències que apunten, amb els indicadors econòmics de despesa i finançament.

4.4. Identificar indicadors complementaris que permetessin elaborar un balanç socioeducatiu dels centres d'esplai diari.

3.2. Selecció de la mostra

En aquesta investigació avaluativa no fou necessari seleccionar cap mostra, ja que aquesta vingué definida per la mateixa Fundació Catalana de l'Esplai.

L'objectiu de l'entitat patrocinadora no era una anàlisi que fos representativa del conjunt de centres d'esplai de la Fundació, sinó un estudi de la viabilitat econòmica, social i pedagògica d'aquells centres que representaven una despesa financera i un volum d'activitat més notable. Per tant, i amb aquest objectiu, la mateixa Fundació va seleccionar aquells centres d'esplai diari que acumulaven una part molt significativa dels seus recursos econòmics i humans. La població estudiada estava formada pels nou centres d'esplai diari següents:

Centre d'esplai

Centre d'Esplai Infantil i Juvenil Mowgli
Grup Infantil Sant Cosme
Associació Club d'Esplai La Florida
Club d'Esplai Pubilla Cases - Can Vidalet
Club Infantil i Juvenil Bellvitge
Club Sanfeliu Infantil i Juvenil
Esplai Pingüí
Centre d'Esplai El Nus
Club d'Esplai El Tricicle

Localitat

Cornellà
El Prat de Llobregat
L'Hospitalet de Llobregat
L'Hospitalet de Llobregat
L'Hospitalet de Llobregat
L'Hospitalet de Llobregat
Sant Andreu de la Barca
Sant Joan Despí
Sant Joan Despí

Com es pot veure, aquests nou centres d'esplai diari estaven situats a la ciutat de l'Hospitalet de Llobregat i a diverses localitats de la comarca del Baix Llobregat.

3.3. Disseny dels instruments de recollida i d'anàlisi de la informació

Durant aquesta tercera etapa es va procedir a dissenyar i elaborar els diversos instruments de recollida i d'anàlisi de la informació, els quals tenien per objectiu recollir, de forma sistemàtica i ordenada, la informació qualitativa i quantitativa derivada de les visites als centres i de l'anàlisi dels projectes i de les memòries corresponents al curs 1995-96 dels nou centres d'esplai diari estudiats. Aquests instruments de recollida i d'anàlisi de la informació van ser tres:

- *Fitxa identificativa dels centres d'esplai diari.* Aquesta fitxa (elaborada amb el tractament de textos Microsoft Word)⁵ agrupava de forma ordenada i sistemàtica els continguts qualitius de les memòries i de les visites.
- *Full identificatiu i de registre de les activitats ordinàries i de vacances realitzades als centres d'esplai diari.* Aquesta fitxa (elaborada amb el full de càlcul Excel)⁶ agrupava la informació, qualitativa i quantitativa, referent a les activitats ordinàries que s'havien desenvolupat al llarg del curs 1995-96 segons les dades que constaven a les memòries.
- *Full de tractament de la informació recollida en les memòries dels centres d'esplai diari corresponents al curs 1995-96.* Aquest full (elaborat amb el full de càlcul Excel)⁷ agrupava i ordenava la informació quantitativa referent a les activitats que s'havien desenvolupat al llarg del curs 1995-96 segons les dades que constaven a les memòries.

4. DESENVOLUPAMENT DE L'AVALUACIÓ: APLICACIÓ DELS INSTRUMENTS I RECOLLIDA DE LA INFORMACIÓ

Tal com ja s'ha dit anteriorment, els tres primers passos que es van seguir foren els següents:

1. *Lectura de les publicacions* de la Fundació Catalana de l'Esplai i de la documentació interna dels centres d'esplai diari que formaven la població estudiada. Aquesta lectura ens permeté adonar-nos de quina era la realitat

⁵ El format i els continguts d'aquesta fitxa identificativa dels centres d'esplai diari poden consultar-se a l'annex 3.2.1.

⁶ El format i els continguts d'aquest full de registre de les activitats ordinàries i de vacances realitzades als centres d'esplai diari poden consultar-se a l'annex 3.2.2.

⁷ El format i els continguts d'aquest full de tractament de la informació recollida a les memòries dels centres d'esplai diari corresponents al curs 1995-96 poden consultar-se a l'annex 3.2.3.

i les principals característiques d'aquest moviment i dels centres d'esplai adherits. Aquesta primera tasca ens va permetre elaborar un document inicial introductori, en el qual es definien les característiques principals dels centres d'esplai de la Fundació Catalana de l'Esplai.

2. Primera *lectura analítica crítica de les memòries* corresponents al curs 1995-96 de cadascun dels nou centres d'esplai diari que formaven la població estudiada.
3. *Visita* a tots els centres d'esplai i buidatge de la informació recollida a la fitxa identificativa dels centres d'esplai diari prèviament definida.

A continuació, es va buidar sistemàticament la informació qualitativa i quantitativa de les memòries corresponents al curs 1995-96 de cadascun dels nou centres d'esplai que formaven la població estudiada. Aquest buidatge consistí en la transcripció de la informació qualitativa i quantitativa seleccionada, d'acord amb els objectius i els eixos d'anàlisi prèviament definits, a la fitxa identificativa de les activitats ordinàries realitzades als centres d'esplai diari i al full de tractament de la informació recollida en les memòries dels centres d'esplai diari corresponents al curs 1995-96, instruments de recollida i d'anàlisi de la informació descrits en l'apartat anterior. Un cop sistematitzada i ordenada tota aquesta informació en els tres instruments descrits, calia analitzar-la.

5. ANÀLISI DE LA INFORMACIÓ

La lectura de la documentació i les visites dutes a terme als centres d'esplai diari van permetre identificar els trets característics d'aquests centres.

Així, en el document *Anàlisi d'activitat i d'impacte dels centres d'esplai diari* (reproduït íntegrament a l'annex 3.4.1.), l'organització quotidiana dels centres d'esplai diari es caracteritzava de la manera següent:

Els centres d'esplai diari desenvolupen la seva oferta d'activitats i serveis entre els mesos de setembre i juliol. Aquesta oferta, a diferència dels esplais setmanals clàssics, no es concentra els dissabtes, sinó que també afecta les tardes de dilluns a divendres.

Per tant, les activitats es concentren en les tardes de dilluns a dissabte, aproximadament des de 2/4 de 5 de la tarda fins cap a les 8 o 2/4 de 9 del vespre, al llarg dels períodes d'activitat escolar. Aquestes són les *activitats denominades ordinàries*: els grups d'edat, les activitats i els tallers que tenen lloc de dilluns a dissabte (esplai diari més grups de dissabte), principalment a la tarda, des de mitjans de setembre fins a finals de juny.

Dintre de la programació de les activitats dels grups de dissabte cal situar també les diverses *excursions* que tenen lloc al llarg del curs.

Durant els matins alguns centres romanen oberts pel que fa a gestió, administració i planificació o preparació d'activitats, però no és freqüent que es duguin a terme activitats en aquesta franja horària (si bé existeixen professionals d'atenció directa i indirecta que treballen en aquesta franja).

Aquestes activitats ordinàries són substituïdes o complementades, en els períodes de vacances escolars, per una oferta d'*activitats de vacances* integrada pels casals i les colònies. Aquestes activitats de vacances s'organitzen al voltant de tres períodes temporals, que són l'hivern, la primavera i l'estiu, períodes que coincideixen amb les vacances escolars de Nadal, Setmana Santa i estiu.

Finalment, existeixen també les *activitats extraordinàries*, de caràcter puntual encara que regular, que acostumen a tenir una elevada incidència en el territori de referència i un fort impacte quant a participants.

Aquestes activitats extraordinàries poden respondre a la dinàmica interna del centre o bé a dinàmiques externes (del territori, de la comunitat, d'una institució...).

Totes les activitats fins ara assenyalades formen part de l'oferta d'activitats de tots els centres d'esplai diari estudiats, si bé es dona una important dispersió entre els diferents centres pel que fa al volum i l'impacte, però no tant pel que fa a la composició i les característiques internes d'aquestes activitats.

De forma paral·lela alguns centres presenten una oferta de *prestació de serveis complementaris*, que tenen un doble objectiu: incrementar la presència del centre en el territori i donar resposta efectiva a noves necessitats socials de les famílies. Probablement en el futur caldrà tenir present un tercer objectiu: obtenir vies de finançament complementari.

Aquesta oferta de prestació de serveis pot incloure la gestió de menjadors escolars, els serveis de cangur, la gestió de festes d'aniversari i la gestió de serveis de ludoteca.

Finalment, l'estructura de personal d'aquests centres contempla la coexistència de professionals i voluntaris, tant en sentit pur com mixt (professionals que també exerceixen tasques com a voluntaris)».

Un cop definida i caracteritzada l'organització quotidiana d'aquests centres d'esplai, es van buidar les memòries corresponents al curs 1995-96. Aquest buidatge va permetre agrupar i ordenar la informació qualitativa i quantitativa seleccionada en els instruments abans descrits i es va procedir a l'anàlisi de la informació obtinguda d'acord amb la caracterització dels centres d'esplai abans descrita. Aquesta anàlisi constà de dues fases:

1. *Anàlisi de la informació referent a la població atesa i les activitats realitzades.*

Aquesta informació va agrupar-se al voltant de tres grans blocs: a) L'anàlisi de la informació referent a la població atesa; b) L'anàlisi de la informació referent a l'activitat dels centres d'esplai diari, i c) L'anàlisi de la informació referent a la prestació de serveis. Desenvolupem, a continuació, cadascun d'aquests tres blocs:

- a) *L'anàlisi de la informació referent a la població atesa.* Dintre d'aquest bloc es va analitzar el volum i les característiques de la població atesa pels centres d'esplai diari estudiats.
- b) *L'anàlisi de la informació referent a l'activitat dels centres d'esplai diari.* Dintre d'aquest bloc es van analitzar el volum i l'impacte de les activitats realitzades en funció de tres línies d'activitat: les activitats ordinàries i les excursions, les activitats de vacances i les activitats de caràcter extraordinari⁸.
- c) *L'anàlisi de la informació referent a la prestació de serveis.* Dintre d'aquest bloc es van analitzar el volum i l'impacte dels diversos serveis prestats per aquests centres d'esplai diari: serveis de menjador escolar, serveis de cangur (acollida i recollida dels infants abans i després de la jornada escolar), serveis de festes d'aniversari i serveis de ludoteca.

2. *Anàlisi de la informació referent als indicadors del balanç social.*

Un cop definida l'estructura de l'anàlisi de l'activitat i de l'impacte dels centres d'esplai diari, es va procedir a l'anàlisi de la informació referent al balanç social. L'objectiu d'aquest balanç social era identificar i, en la mesura del possible, quantificar aquells aspectes socialment més rellevants i significatius de les funcions i de les tasques desenvolupades pels centres d'esplai diari. Per tant, s'identificaven i quantificaven els aspectes dels centres d'esplai i de les activitats per aquests realitzades que incidien

⁸ Dintre de cadascuna d'aquestes tres línies d'activitat es van analitzar el nombre d'activitats, el nombre de participants i els dies de funcionament.

d'una manera més directa i evident en la seva dimensió socioeducativa i en la seva utilitat social.

Per elaborar aquest balanç es van tenir presents dues fonts d'informació: qualitativament els documents i les publicacions de la Fundació Catalana de l'Esplai, i qualitativament i quantitativament l'anàlisi de contingut de les memòries corresponents al curs 1995-96. L'estructura d'aquest balanç social consistia en *sis eixos d'anàlisi* per tal de justificar el valor i la utilitat socials del treball desenvolupat pels centres d'esplai diari: a) Actius sociopedagògics; b) Característiques sociodemogràfiques dels territoris d'incidència; c) Volum i estructura de la població atesa; d) Nivell d'activitat; e) Incidència comunitària, i f) Valors educatius. Dintre de cadascun d'aquests sis eixos es van analitzar diverses línies valorades com a significatives qualitativament. Aquestes línies d'anàlisi van estar les següents:

- a) *Actius sociopedagògics.* Aquest primer eix ressaltava aspectes pedagògics i socioeducatius que singularitzaven la qualitat dels centres d'esplai adherits a la Fundació Catalana de l'Esplai. Constava de les quatre línies de treball següents: ideari socioeducatiu, materials pedagògics, tradició pedagògica, recursos humans, equipaments.
- b) *Característiques sociodemogràfiques dels territoris d'incidència.* Aquest eix analitzava un conjunt d'indicadors demogràfics i socioeconòmics del municipi de l'Hospitalet i de la comarca del Baix Llobregat, establint una visió comparativa amb els valors del conjunt de Catalunya. Constava de cinc apartats: dades sobre població, dades sobre activitat econòmica, dades sobre el sistema educatiu, oferta de places de serveis socials d'acolliment diürn i indicadors de necessitat social.
- c) *Volum i estructura de la població atesa.* Consistia a identificar el volum de la població atesa (infants i famílies) i a analitzar les característiques d'aquesta població: estructura dels infants segons grups d'edat i segons gènere, anàlisi dels casos d'integració social i anàlisi dels infants segons el seu domini del català.
- d) *Nivell d'activitat.* Aquest eix quantificava i valorava l'impacte de les activitats efectuades durant el curs 1995-96. Constava de les cinc línies de treball següents: activitats ordinàries i excursions, activitats de vacances, activitats de caràcter extraordinari i prestació de serveis.
- e) *Incidència comunitària.* Aquest eix identificava i quantificava el treball de comunitat i la presència i la implicació en el territori dels centres d'esplai. Constava de quatre línies de treball: la presència i la

implicació en el territori, les relacions institucionals, la relació amb les escoles, i la relació i el treball amb les famílies.

- f) *Valors educatius*. Finalment, aquest eix identificava i quantificava quina era la presència, dintre de l'oferta d'activitats desenvolupades al llarg del curs, de valors transversals considerats significatius. Constava de sis línies de treball: educació en valors, coneixement del país, sensibilització i educació medioambientals, promoció de la salut i dels esports, solidaritat i cooperació, prevenció i integració.

6. FORMULACIÓ DE LES CONCLUSIONS I REDACCIÓ DE L'INFORME FINAL D'AVALUACIÓ

Un cop elaborada la informació i obtingudes unes primeres conclusions, es va procedir a llur discussió amb els responsables dels centres d'esplai diari estudiats. Així, en una primera reunió, es va lliurar als directors el resum del full de càlcul corresponent a cada centre, es va explicar el procés que s'havia seguit per a elaborar-lo i es va demanar la revisió dels continguts i l'aportació de rectificacions o matisacions, en cas que fossin necessàries. Després de quinze dies va tenir lloc una segona reunió, en la qual aquests responsables van retornar els fulls adequadament corregits.

Un cop introduïdes les correccions aportades pels directors dels centres d'esplai, es va redactar l'informe final sobre l'*Anàlisi d'activitat i d'impacte dels centres d'esplai diari*⁹. Aquest document, junt amb els que formaven els altres vessants d'anàlisi del conjunt de la investigació, fou presentat als responsables de l'entitat patrocinadora de l'avaluació, amb els quals es van discutir les conclusions més significatives.

Posteriorment es va redactar el document referent al balanç social: *Balanç social dels centres d'esplai de la Fundació Catalana de l'Esplai*¹⁰. En relació amb l'esmentat balanç, també tingué lloc una reunió de devolució dels resultats amb els responsables de la Fundació Catalana de l'Esplai.

⁹ Els continguts íntegres d'aquest document sobre l'anàlisi d'activitat i d'impacte dels centres d'esplai diari poden consultar-se a l'annex 3.4.1.

¹⁰ Els continguts íntegres d'aquest document sobre el balanç social dels centres d'esplai diari de la Fundació Catalana de l'Esplai poden consultar-se a l'annex 3.4.2.

7. MESURES DE RETROALIMENTACIÓ I LA SEVA APLICACIÓ

Les propostes presentades pretenien corregir algunes de les tendències observades en el document d'anàlisi de l'activitat i l'impacte dels centres d'esplai diari (document recollit a l'annex 3.4.1). Aquestes propostes s'agrupaven al voltant de tres apartats¹¹:

1. *Els sistemes integrats d'informació.*

Es presentaven dues propostes de recollida d'informació dels centres d'esplai: una referent a la sistematització de la informació quantitativa i qualitativa associada a les activitats i la població atesa, i l'altra referent als casos d'integració social.

2. *Les línies d'expansió d'activitats i serveis.*

Apuntava diverses possibles línies d'expansió d'activitats i serveis, així com els seus punts forts i febles.

3. *Altres propostes relacionades amb aspectes diversos de l'activitat.*

Es presentaven cinc propostes associades a aspectes concrets de l'activitat dels centres d'esplai diari:

- La primera d'aquestes cinc propostes identificava uns conjunts de variables que caracteritzaven les diverses realitats i models dels centres d'esplai.
- La segona plantejava la necessitat d'establir, d'una manera consensuada, unes ràtios de participació mínimes en els tallers o les activitats específiques, de tal manera que no es realitzés cap taller o activitat, excepte en casos excepcionals i justificats, per sota d'aquesta ràtio.
- La tercera suggeria la tipificació d'aquells tallers específics que es desenvolupaven de forma repetitiva i freqüent en els diversos centres d'esplai, fent possible, així, reduir el temps destinat a tasques de planificació i preparació d'activitats per part del personal educatiu.

¹¹ Totes aquestes propostes poden ser consultades al document *Propostes derivades de l'anàlisi d'activitat i d'impacte dels centres d'esplai diari* (íntegrament reproduït a l'annex 3.4.3).

- La quarta distingia entre dues modalitats d'activitats extraordinàries: les associades a la dinàmica o les activitats regulars de l'esplai (i que haurien de comptabilitzar-se amb les activitats ordinàries) i les associades a factors o dinàmiques externes al centre (i que, per tant, haurien de ser comptabilitzades separatament).
- Finalment, la cinquena i darrera proposta suggeria l'estratègia d'adopció i d'implantació de les propostes mitjançant comissions de treball i seminaris de formació permanent.