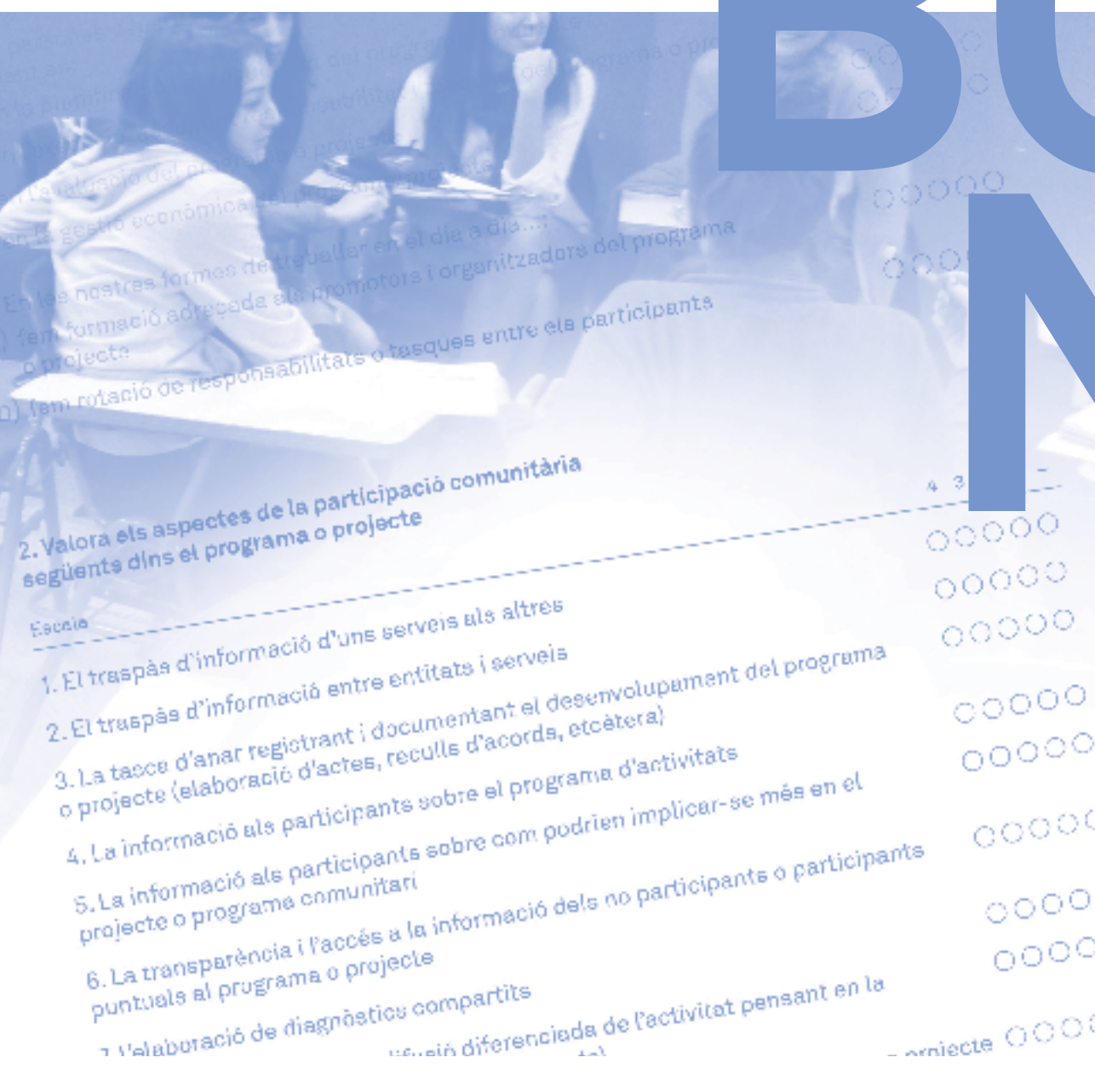


# Guia operativa d'avaluació de l'acció comunitària

# BCN



## 2. Valora els aspectes de la participació comunitària següents dins el programa o projecte

- Escollo
- 1. El traspass d'informació d'uns serveis als altres
  - 2. El traspass d'informació entre entitats i serveis
  - 3. La tasca d'anar registrant i documentant el desenvolupament del programa o projecte (elaboració d'actes, reculls d'acords, etcètera)
  - 4. La informació als participants sobre el programa d'activitats
  - 5. La informació als participants sobre com podrien implicar-se més en el projecte o programa comunitari
  - 6. La transparència i l'accés a la informació dels no participants o participants puntuals al programa o projecte
  - 7. L'elaboració de diagnòstics compartits
- 4 3 -
- 
- 
- 
- 
- 
- 
- 
- 
- 
- 
- 
- 



**Direcció**

Àrea de Qualitat de Vida, Igualtat i Esports

**Coordinació tècnica**

Departament d'Acció Comunitària

Institut Municipal de Serveis Socials de Barcelona

Departament de Serveis Socials Bàsics

**Grup de recerca**

Institut de Govern i Polítiques Públiques

*Direcció / Coordinació:*

Óscar Rebollo

*Equip de recerca:*

Ernesto Morales

Óscar Rebollo

Sheila González

**Coordinació de l'edició**

Departament de Comunicació.

Àrea de Qualitat de Vida, Igualtat i Esports

Octubre 2014

# SUMARI

PRESENTACIÓ	6
-------------	---

## PART I. AVALUAR L'ACCIÓ COMUNITÀRIA

1. INTRODUCCIÓ	10
----------------	----

1.1. Sobre el fet d'avaluar i sobre l'avaluació de l'acció pública	10
--	----

1.2. L'acció comunitària	11
--------------------------	----

1.3. Perspectives d'avaluació	13
-------------------------------	----

1.4. Avaluació, seguiment, supervisió i recerca	15
---	----

2. CONSIDERACIONS SOBRE L'AVALUACIÓ DE L'ACCIÓ COMUNITÀRIA	17
--	----

2.1. Hem de prendre consciència de la complexitat de la tasca avaluadora	17
--	----

2.2. Necessitem un marc institucional que doni sentit a l'avaluació	20
---	----

2.3. Què avaluem?	21
-------------------	----

2.4. Sobre el procés i els instruments d'avaluació	23
--	----

3. PRINCIPIS METODOLÒGICS DE CAIRE GENERAL	24
--	----

3.1. Avaluació i planificació van sempre juntes	24
---	----

3.2. Hem de disposar d'uns objectius avaluables	25
---	----

3.3. Hem de fer explícita la nostra "teoria del canvi"	26
--	----

3.4. L'avaluació no només analitza informació, també l'ha de generar	27
--	----

3.5. Alguns apunts sobre l'avaluació d'impactes	28
---	----

3.6. Annex: una pluja de preguntes	30
------------------------------------	----

3

Qualitat de Vida,  
Igualtat i Esports

Guia operativa  
d'avaluació de  
l'acció comunitària

## PART II. MARC OPERATIU DE L'AVALUACIÓ (MOA): CONCEPTES I DEFINICIONS PER AL DISSENY DELS INSTRUMENTS D'AVALUACIÓ

1. INTRODUCCIÓ	34
----------------	----

1.1. Objectes i objectius de l'avaluació	35
--	----

1.2. Qui ha d'avaluar	36
-----------------------	----

1.3. Avaluar la qualitat de les accions comunitàries	38
--	----

1.4. Avaluar els impactes en la població	41
--	----

1.5. Avaluar els espais de treball professional	43
---	----

**PART III. INSTRUMENTS D'AVALUACIÓ**

<b>1. QÜESTIONARIS D'AVALUACIÓ</b>	<b>46</b>
1.1. Per avaluar activitats	46
1.2. Per avaluar la qualitat de programes i projectes	50
1.3. Per avaluar impactes en la població	63
1.4 Per avaluar els espais professionals de treball	80
<b>2. INSTRUMENTS I DINÀMIQUES D'AUTOAVALUACIÓ QUALITATIVA O PARTICIPATIVA</b>	<b>92</b>
<b>3. INSTRUMENTS PER A UNA AVALUACIÓ IMPRESSIONISTA</b>	<b>95</b>
<b>4. INSTRUMENTS PER A LA RECOLLIDA I LA SISTEMATITZACIÓ D'INFORMACIÓ</b>	<b>102</b>
<b>5. ANÀLISI DE XARXES</b>	<b>104</b>
Annex: exemple de qüestionari d'anàlisi de xarxes	114
<b>6. FITXA DE PROGRAMACIÓ DE LES ACCIONS COMUNITÀRIES</b>	<b>117</b>
<b>7. FITXA DE SEGUIMENT DE LES ACCIONS COMUNITÀRIES</b>	<b>125</b>
<b>8. ANNEXOS</b>	<b>134</b>

**ÍNDIX DELS INSTRUMENTS**

Instrument 1. Qüestionari d'avaluació d'una activitat	46
Instrument 2. Qüestionari d'avaluació de la planificació i organització	50
Instrument 3. Qüestionari d'avaluació dels objectius	54
Instrument 4. Qüestionari d'avaluació de la participació comunitària (metodologia)	58
Instrument 5. Qüestionari d'impactes en l'individu	63
Instrument 6. Qüestionari d'avaluació dels impactes en el grup	67
Instrument 7. Taller d'avaluació d'impactes en la comunitat-població	73
Instrument 8. Qüestionari d'avaluació de l'equip d'un servei	80
Instrument 9. Qüestionari d'avaluació d'una mesa tècnica	84
Instrument 10. Qüestionari d'avaluació d'un equip comunitari	88
Instrument 11. Reunió d'avaluació amb un grup o espai comunitari	92

Instrument 12. DAFO	94
Instrument 13. Gràfic d'evolució d'una activitat	96
Instrument 14. La línia del temps	97
Instrument 15. Termòmetre	98
Instrument 16. CAP (critico - aplaudeixo - proposo)	100
Instrument 17. Diana d'avaluació	101
Instrument 18. Model d'acta	102
Instrument 19. Sociograma	104
Instrument 20. Anàlisi de xarxes	106

5

## ÍNDEX DE LES TAULES

Taula 1. Marc operatiu per a l'avaluació de la qualitat de l'acció comunitària	39
Taula 2. Instruments per avaluar la qualitat de l'acció comunitària	40
Taula 3. Marc operatiu per a l'avaluació dels impactes de l'acció comunitària	42
Taula 4. Instruments per avaluar impactes de l'acció comunitària	42
Taula 5. Marc operatiu per a l'avaluació dels espais de treball professional	44
Taula 6. Instruments per avaluar espais de treball professional	44

**Qualitat de Vida,  
Igualtat i Esports**

Guia operativa  
d'avaluació de  
l'acció comunitària

## ÍNDEX DE LES FIGURES

Figura 1. Triangle de l'acció comunitària a Barcelona	12
Figura 2. Marc conceptual de l'acció comunitària	41

## PRESENTACIÓ

El Marc municipal per a l'acció comunitària estableix com a objectiu general la necessitat de dotar la ciutat d'un marc de referència, tant estratègic com metodològic, pel que fa a l'acció comunitària com a mecanisme generador de benestar en la vida quotidiana. De manera específica fa un esment especial a la necessitat d'impulsar el desenvolupament i l'aplicació de sistemes d'avaluació de procés i de resultats que permetin valorar l'impacte de les accions comunitàries, així com la seva sostenibilitat en el temps.

D'altra banda, l'Ajuntament de Barcelona i l'Institut de Govern i Polítiques Públiques (IGOP) fa anys que col·laboren en l'impuls de l'acció comunitària a la ciutat. Fruit d'aquest impuls conjunt en els darrers anys, s'han elaborat tot un seguit de productes —guies, vídeos, estudis, etcètera— amb aquesta finalitat. L'elaboració d'aquest document —que encara es troba en procés de construcció— és fruit també d'aquesta col·laboració entre les dues institucions i respon a l'encàrrec fet a l'IGOP per l'Ajuntament de Barcelona de coordinar tècnicament el procés d'elaboració de la Guia operativa per a l'avaluació de l'acció comunitària a la ciutat. És a dir, una guia que esdevingui un instrument senzill i útil per als operadors de l'acció comunitària a la ciutat.

Aquestes dues premisses, utilitat i senzillesa, han esdevingut en tot moment autèntics punts de referència per a la nostra orientació en el desenvolupament de la feina. Com veurem tot seguit, han marcat de manera clara tant els mètodes de treball com els resultats que ara presentem. Hem renunciat, doncs, a propostes metodològiques i instruments d'avaluació que no responien a les dues premisses esmentades perquè exigien el desplegament d'un instrumental massa sofisticat o perquè demanaven una gran dedicació de temps (de difícil assumptió pels professionals als quals ens adreçem). Per nosaltres, parlar de senzillesa dels instruments d'avaluació ha estat, en primer lloc, exigir als instruments la possibilitat de fer-los servir sense una dedicació de temps que quedés fora de les possibilitats reals dels professionals als quals van adreçats. En segon lloc, parlar de senzillesa ha significat també un

exercici de depuració dels instruments per tal d'adaptar-los tant com sigui possible als llenguatges i a les necessitats reals dels operadors, amb els quals, tal com veurem de seguida, hem treballat constantment. Però no hem d'amagar que avaluar requereix temps, certa dedicació i també atenció i rigor a l'hora de fer servir estratègies i instruments, que les coses no es poden fer de qualsevol manera i que cal prestar atenció a alguns aspectes que, com veurem, són absolutament crucials.

En efecte, tal com acabem d'apuntar, també ha format part de l'encàrrec construir la guia de manera participada, i donar veu als diferents protagonistes de l'acció comunitària a la ciutat, per tal d'incorporar les seves visions i expectatives que, com podem suposar, no sempre coincideixen. Metodològicament, doncs, podem dir que la producció d'aquesta guia d'avaluació s'emmarca en l'àmbit i la tradició de la recerca-acció-participada, és a dir, una recerca que construeix coneixements de manera col·laborativa a partir de les aportacions que fan agents diversos vinculats a les pràctiques socials i institucionals en els camps de referència (en aquest cas, l'acció comunitària); un coneixement que té una voluntat clara de ser útil a les pràctiques que desenvolupen aquests actors, i que en el procés de la seva construcció acompanya i és acompanyat, produeix i és produït per les pràctiques i pels seus protagonistes.

Al llarg de tot el temps dedicat a la redacció de la guia hem organitzat diversos grups de discussió amb els diferents protagonistes de l'acció comunitària que té suport institucional a la ciutat de Barcelona: professionals dels plans comunitaris i de l'Administració municipal (serveis socials, tècnics de barri i de participació ciutadana), referents de la gestió en el suport i finançament a les accions comunitàries, experts acadèmics i membres d'entitats i de l'acció social. D'altra banda, hem mantingut diferents reunions i converses amb professionals, experts i amb participants d'experiències, tant de l'acció comunitària com de processos pròpiament d'avaluació. Tot això amb la voluntat d'alimentar aquesta reflexió compartida entorn de l'avaluació. Així que el que ara

presentem en aquest document és, en bona part, un exercici de síntesi de moltes d'aquestes aportacions.

Els diversos perfils convocats a participar i a aportar coneixement s'han organitzat en els grups següents:

- Un grup impulsor de la recerca, amb la participació d'experts acadèmics, referents municipals i de la Generalitat de l'acció comunitària, referents i professionals dels serveis socials municipals, tècnics de barri, tècnics comunitaris i membres del Consell Municipal de Benestar Social (CMBS).
- Un grup de contrast i aprofundiment en la reflexió sobre l'avaluació en l'acció comunitària des dels serveis socials format per professionals dels serveis socials.
- Un grup de contrast i aprofundiment en la reflexió sobre l'avaluació comunitària en els plans de desenvolupament comunitari (PDC) format per tècnics comunitaris dels plans i tècnics de barri.

També hem compartit reflexions amb el grup d'acció comunitària del CMBS, del qual vam extreure algunes de les aportacions que hem incorporat a la guia d'avaluació.

Finalment, en la darrera fase del treball, quan s'estaven dissenyant els instruments d'avaluació, hem pogut disposar del contrast de diverses professionals que han pogut esmenar les versions inicials dels instruments a partir de posar-los en pràctica en alguns casos, i en altres, de discutir-los per adaptar llenguatges, formes i criteris d'interpretació, etcètera.

Volem destacar que, en aquest procés participat de construcció col·lectiva de coneixement, ens han interessat per damunt de tot els aprenentatges basats en l'experiència i aportats pels operadors de l'acció comunitària a Barcelona. Els coneixements professionals i els de la gent que, en general, fa coses i reflexiona sobre el que fa i, de manera primordial, les preguntes que tots aquests operadors de l'acció comunitària es fan i

les necessitats metodològiques que tenen davant el repte d'avaluar les seves pràctiques.

La intenció d'aquest treball i la forma de produir-lo ens aparta una mica de les tradicionals aproximacions acadèmiques, molt més preocupades pels aspectes formals propis d'aquesta tradició (referència a marcs teòrics i conceptuals explícits en la literatura acadèmica especialitzada), però això no s'hauria d'interpretar com a símptoma de deixadesa o de falta de rigor conceptual. Hem defugit d'elaborar un text acadèmic, però es pot veure que no es tracta d'un treball mancat d'un marc conceptual. Ara bé, insistim en el fet que el nostre encàrrec ha estat produir materials operatius, senzills i útils destinats al món de la pràctica, de la intervenció, i a la gran diversitat d'actors que ens trobem en aquest món.

Hem organitzat els continguts d'aquesta guia en tres parts. **La part I** recull algunes definicions i aproximacions conceptuals al significat i al sentit de l'avaluació, conjuntament amb certs principis metodològics de caire general. Encara no s'entra en el detall de definir instruments d'avaluació, però es recull tot un seguit de reflexions, moltes d'elles debatudes als grups de treball, que pensem que sempre s'han de tenir presents i que sovint ens orienten en la tasca avaluadora en tot allò que els instruments d'avaluació més concrets no sempre poden resoldre.

**La part II**, que hem anomenat *MOA* (marc operatiu per a l'avaluació), recull un exercici de síntesi dels que han de ser els principals objectes i objectius de l'avaluació de les accions comunitàries: les dimensions de l'avaluació. El conjunt de les aportacions fetes als grups de treball han posat de manifest l'enorme quantitat d'aspectes que poden ser susceptibles de ser avaluats quan ens apropem a les accions comunitàries. El *MOA* apunta els criteris per identificar i ordenar totes aquestes dimensions.

**La part III** recull els instruments d'avaluació que es deriven del *MOA*. Un total de 20 instruments ordenats segons els seus objectes i objectius d'avaluació. Al-

guns dels instruments proposats no són pas nous: ja tenen una validesa acreditada. Però molts sí que ho són (tots els qüestionaris, per exemple) i s'han dissenyat a partir de les aportacions fetes als grups i a les sessions de contrast amb professionals i experiències, pensant en les experiències d'acció comunitària de Barcelona. En especial, de l'acció comunitària que duen a terme els equips del serveis socials de base i els PDC (plans de desenvolupament comunitari).

Al final del document trobareu un annex amb material complementari a la guia:

- La fitxa de programació, que és una síntesi de diferents instruments que apareixen a la guia i que integra dades identificatives de projecte.
- La llista de participants que ens han aportat la seva experiència i els seus coneixements per a l'elaboració d'aquest document. Confiam que moltes d'aquestes persones es vegin prou reconegudes en diferents apartats d'aquest document que hem redactat, però amb les idees de tothom.
- La relació de documents municipals sobre acció comunitària que han contribuït a la reflexió generada.

Pensem que val la pena acabar aquesta presentació amb una petita síntesi de les pretensions d'aquesta guia. De fet, sempre hem tingut dues coses clares respecte del que mai no hem pretès que sigui: mai no hem volgut que sigui un treball acadèmic que es justifiqui únicament des del rigor formal, ni tampoc no hem pretès que sigui la solució global i definitiva a tots els problemes pràctics que es deriven de les exigències de la tasca avaluadora. Sí que ens agrada pensar que pot esdevenir un pas endavant, modest i limitat, en la producció d'estratègies i instruments d'avaluació útils per a la pràctica quotidiana de la gent que està treballant en el dia a dia de l'acció comunitària.

No diem que aquesta hagi de ser la seva única utilitat, ni renunciem al seu valor científic, ni acadèmic, ni formal, i segur que també és útil d'alguna manera per a les persones i les institucions que són

promotores o finançadores de les accions comunitàries, els responsables tècnics i polítics d'aquestes institucions, però el que hem tingut al pensament en tot moment, quan dissenyàvem el procés de treball i quan fixàvem els objectius, han estat les persones, normalment tècnics i professionals que, tal com dèiem més amunt, són els que estan treballant en el dia a dia de l'acció comunitària, i necessiten avaluar-la.

Aquesta guia vol ser, primer de tot, un instrument fàcil de fer servir i útil per a l'avaluació d'accions comunitàries. També vol ser un recull de coneixements que han sortit de l'experiència i, per damunt de tot, és un document obert, en construcció, que pensem posar en pràctica, fer-li "proves de resistència", modificar-lo i ajustar-lo, especialment els diversos instruments d'avaluació. Això ens obliga a concloure aquesta presentació amb una invitació (potser més aviat una súplica) a totes les persones que tinguin interès a avaluar accions comunitàries i pensin fer servir aquesta guia, a compartir amb nosaltres els seus aprenentatges, les seves conclusions i, molt especialment, les modificacions que introduirien per fer-la més útil.

I per últim, volem fer constar que en Jaume Blasco, expert en avaluació de polítiques públiques, i l'Elisenda Vegué, experta en desenvolupament comunitari, van revisar la primera versió d'aquesta guia en profunditat, fent moltíssimes aportacions que han contribuït de manera molt significativa a millorar la versió definitiva. Evidentment, ni en Jaume ni l'Elisenda, tenen cap responsabilitat sobre el errors, però en tenen molta en els encerts.



PART I

# AVALUAR L'ACCIÓ COMUNITÀRIA

# 1. INTRODUCCIÓ

## 1.1. Sobre el fet d'avaluar i sobre l'avaluació de l'acció pública

Tot i que ja fa uns quants anys que es parla d'avaluació de polítiques públiques, el cert és que no hi ha una gran tradició, ni una cultura de l'avaluació, incorporada a les nostres organitzacions i administracions públiques. Si ens fixem en les organitzacions del tercer sector, en les nostres entitats i associacions, amb algunes excepcions entre les entitats més grans i que són grans prestadores de serveis, podríem dir que encara és menys present la cultura de l'avaluació.

Així que el primer problema que ens trobem a l'hora de plantejar-nos aquest encàrrec és que en molts aspectes caldrà “començar de zero”. És a dir, tal vegada cal començar pel fet de preguntar-nos què és avaluar, què entenem per avaluar, quin sentit té i per a què volem fer-ho. Tot això abans de fer-se preguntes sobre “com” avaluar.

A més, el fet d'avaluar sovint té moltes connotacions negatives i provoca resistències. Ja sigui perquè pensem que l'avaluació deixarà entreveure les nostres mancances i els errors que cometem, perquè es veu com el moment que fan servir els que són a dalt per controlar i fiscalitzar el que fan els que són a baix, o perquè es veu simplement com un exercici legitimador de la supressió de programes i subvencions. Gairebé mai no es viu bé l'avaluació, en positiu, com una oportunitat per a l'aprenentatge, el canvi i la millora.

Segurament, una part d'aquesta “mala fama” és ben merescuda, ja que no s'ha treballat prou el seu sentit, ni la forma de fer-la útil reincorporant als processos de treball els canvis que es puguin derivar dels seus resultats. Moltes vegades s'han fet servir instruments i metodologies que són difícils d'entendre i d'incorporar a la tasca quotidiana de les organitzacions o dels processos comunitaris. A més, molts exercicis d'avaluació aporten poc rendiment en comparació amb el seu cost, raó per la qual es fa difícil veure quelcom útil en el fet d'avaluar.

També és recurrent la idea que l'avaluació acostuma a ser un exercici feixuc i burocràtic que consisteix a omplir fitxes i registres que després ningú no es mira i que ens ocupa un temps preciós que podríem dedicar a altres assumptes més urgents o necessaris, com si es fessin exercicis d'avaluació per “cobrir l'expedient”. En altres casos, bones avaluacions, ben fetes, no han servit per introduir canvis, ja que han prevalgut altres criteris a l'hora de prendre decisions.

Però no podem oblidar que, quan es tracta d'accions públiques, de recursos públics, l'avaluació és una obligació. Parlem de l'obligació de donar explicacions, de retre comptes, i aquests són exercicis molt propers al de l'avaluació.

Totes aquestes reflexions eren presents en el punt de partida del nostre treball. De fet, el primer que vam fer va ser compartir-les en els grups de treball. Això ens va permetre obrir el debat pel principi: per a què hem d'avaluar? Les respostes a aquesta pregunta apuntaven de bon començament en una triple direcció: (1) Hem d'avaluar per retre comptes del que fem, ja que treballem en el que és públic amb recursos públics. (2) Hem d'avaluar per poder prendre decisions en la reorientació de les pràctiques, dels programes, de les prioritats, encara més en temps de fortes limitacions pressupostàries que segurament obligaran a prioritzar partides i intervencions: així que també necessitem l'avaluació per justificar en part la necessitat de la feina que fem i el seus rendiments. Finalment, (3) hem d'avaluar per aprendre i poder millorar les nostres formes i estratègies de treball.

## 1.2. L'acció comunitària

Com que és una guia per avaluar l'acció comunitària, hem de fer en aquestes pàgines inicials una mínima referència a la “nostra” manera d'entendre aquesta perspectiva d'intervenció social. No és pas la intenció d'aquest document entrar en debats teòrics i conceptuals sobre l'acció comunitària, però és ben cert que no tothom l'entén de la mateixa manera i, per tant, és necessària una delimitació conceptual mínima.

Ja fa temps que a Barcelona es desenvolupen accions comunitàries. En molts casos, amb el suport de les administracions públiques, quan no estan impulsades pels equips de professionals dels serveis públics, com pot ser el cas dels serveis socials municipals. Totes aquestes pràctiques han acumulat unes maneres de fer, tradicions i cultures professionals, de vegades plasmades en documents d'ordre molt divers<sup>1</sup> i, si no, formant part del bagatge professional i dels equips tècnics. Es tracta de la perspectiva de l'acció comunitària que compartim, de manera més o menys explícita, la gran majoria de les persones que hem format part dels grups de treball i discussió que han donat origen a aquesta guia. Per això, abans parlàvem de la “nostra” manera d'entendre l'acció comunitària. Cal dir, no obstant això, que no pretenem que totes les pràctiques comunitàries construïdes a Barcelona amb el suport municipal segueixin exactament i sempre la mateixa perspectiva d'intervenció, ni que, tot i compartir-la, les pràctiques sempre siguin coherents amb aquesta perspectiva (de vegades, les declaracions apunten en una direcció i les pràctiques en una altra; això passa a tothom en molts àmbits de la vida). Per això la necessitat d'aquesta guia d'avaluació: per donar instruments que permetin saber fins a quin punt les pràctiques que s'estan desenvolupant responen a aquest plantejament comú, en relació amb l'acció comunitària, que tot seguit intentarem dibuixar mínimament, i que més endavant, en la part II d'aquesta guia, quan parlem del marc

operatiu per a l'avaluació (MOA), tornarem a formular de manera més esquemàtica.

De manera intuïtiva, l'acció comunitària ens parla de gent que s'organitza per fer coses conjuntament (treballar col·lectivament objectius col·lectius). El primer que hem de deixar clar és que no es tracta d'un tipus d'intervenció pròpia d'un determinat àmbit d'acció social, ni d'uns professionals específics. Es pot fer acció comunitària en un barri, en una escola o en un hospital, com la poden fer mestres i educadors, professionals de la salut, dels serveis socials, de l'animació sociocultural o de qualsevol altre camp en què es tingui la voluntat de treballar col·lectivament objectius col·lectius. A tall d'exemple, podríem assenyalar la important tradició comunitària que hi ha en l'àmbit de la salut o en el de la cooperació al desenvolupament. Darrerament es parla d'economies comunitàries o de gestió comunitària d'equipaments de proximitat, per exemple.

Quan parlem d'acció comunitària sempre parlem de formes de participació, però d'una participació que involucra professionals i serveis públics que poden ser diversos. En un sentit ampli, es podria pensar en accions comunitàries desenvolupades de manera autònoma, independents de l'acció de les institucions públiques. Però les accions comunitàries en què pensa aquesta guia es caracteritzen pel fet de tenir la presència i el suport de les institucions públiques a través de l'acció que duen a terme els diversos serveis i professionals involucrats. Pensem, doncs, en equips o professionals dels serveis públics que participen o promouen projectes comunitaris, i no en l'acció comunitària entesa exclusivament com a “acció veïnal”: aquest seria un dels primers elements

---

<sup>1</sup> Vegeu l'annex sobre documentació municipal en relació amb l'acció comunitària.

de caracterització de l'acció comunitària tal com s'ha entès i practicat a Barcelona: organització i participació veïnal, i treball conjunt entre veïnatge i serveis públics a través de la implicació de les administracions públiques, especialment de l'Administració local (Ajuntament).

Així, l'acció comunitària mostra una doble cara: la que té a veure amb la millora de certes condicions de vida de la gent (problemes col·lectius, millora del barri) i la que té a veure amb els processos d'enfortiment ciutadà, que seran necessaris perquè la gent pugui ser protagonista, i que tenen a veure amb les formes d'organització col·lectiva i de participació veïnals, i amb les estratègies i les formes de relació entre persones, les entitats i els serveis públics.

Així, doncs, en un sentit molt ampli o general, podríem enumerar els objectius següents (en part metodològics i en part substantius) per a l'acció comunitària:

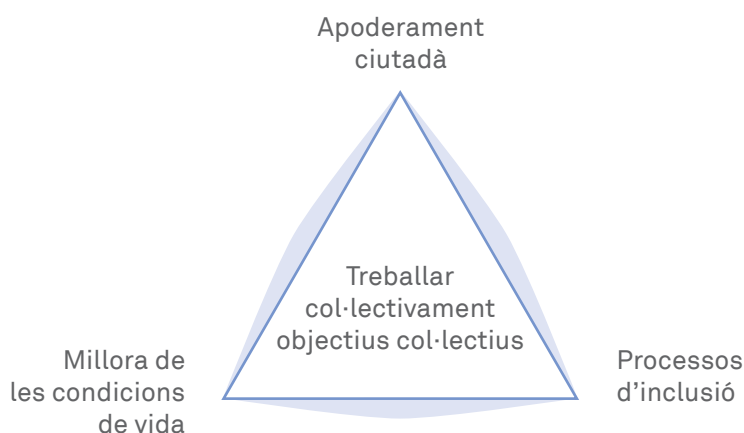
- a) Construir processos planificats per a la millora de les polítiques públiques i dels serveis públics a través de la implicació i de la cooperació de la ciutadania, del treball coordinat entre professionals i serveis, i d'un clima de consens, proactivitat i co-

responsabilitat al voltant de la intervenció pública.

- b) Construcció de ciutadania, l'apoderament o enfortiment ciutadà: com a procés de responsabilització individual i col·lectiu. També podríem parlar aquí de creació de pertinença, capital social, de vincles, de confiança, de xarxes socials, etcètera.
- c) Les transformacions en les condicions de vida i la creació de noves oportunitats per fer front a carències i necessitats de la població, mitjançant la construcció d'espais de convivència.
- d) La inclusió social, en el sentit d'una clara intencionalitat de no deixar ningú fora, de comptar amb tothom i treballar per tothom, i no per a la millora de les condicions de vida de només unes quantes persones. Incorporant en els processos als col·lectius més vulnerables.

Aquest seria el *nostre* marc comú per a tota acció comunitària, però sense oblidar que els objectius avaluable a cada acció comunitària particular (els objectius específics) hauran de ser més concrets, més precisos, i que hauran de respondre a diagnòstics concrets i a aspiracions específiques a cada territori o col·lectiu.

Figura 1. Triangle de l'acció comunitària a Barcelona



### 1.3. Perspectives d'avaluació

En relació amb l'avaluació de projectes socials i de polítiques públiques hi ha diverses perspectives de treball, plantejaments teòrics i metodològics que ens apunten formes d'entendre què és avaluar i com s'ha de fer, que també poden ser diverses. Un repàs per la literatura especialitzada ens permetria diferenciar entre avaluacions més convencionals o tecnocràtiques i avaluacions participatives, entre avaluacions qualitatives i quantitatives de processos o d'impactes. També podríem diferenciar entre avaluar per aprendre, per prendre decisions o per apoderar la població, o entre avaluacions com a estratègies de treball internes als equips tècnics i promotors, o com a exercicis externalitzats que, suposadament, hauran d'aportar punts de vista més objectius. Però no sempre hem de llegir aquesta diversitat com a discrepància. Sovint es tracta de perspectives i mètodes absolutament complementaris. Avaluar processos no es contradia amb avaluar impactes, ni tampoc no són contraposades, i sí complementàries, les anàlisis quantitatives, les qualitatives i les participatives.

Una possible classificació molt esquemàtica de les perspectives d'avaluació tenint en compte els mètodes que es fan servir ens permetria diferenciar entre metodologies quantitatives, qualitatives i participatives. Dit d'una manera molt resumida, i potser també massa simple, les metodologies quantitatives són aquelles que basen les seves anàlisis en la recopilació i el tractament estadístic de *dades*, les metodologies qualitatives són les que recullen i analitzen *opinions*, i les metodologies participatives són les que pretenen fer un pas més i aconseguir l'activació dels protagonistes de l'acció avaluada: promoure *accions* en els subjectes i no només copsar les seves opinions. Cal dir que, en certa manera, les metodologies participatives inclouen l'instrumental de l'anàlisi qualitativa, però hi sumen procediments que tenen una funcionalitat més política i que tenen a veure amb el control i l'apropiació

del procés i dels resultats de l'avaluació per part de la població, sense deixar-ho tot només en mans dels tècnics o dels responsables polítics que l'encarreguen. Però, tal com acabem de dir, les tres perspectives metodològiques poden ser absolutament complementàries i, de fet, els millors usos de les metodologies participatives incorporen sempre instruments d'anàlisi quantitativa i qualitativa. De la mateixa manera, es fa difícil pensar en una avaluació qualitativa que no parteixi d'un cert dimensionament —quantitatiu— de la realitat que es vol valorar.

Si ens fixem en l'objectiu de l'avaluació (avaluar, per a què?), podríem dir que existeixen dos tipus d'avaluació que, clarament, són també més complementaris que no pas alternatius: avaluar l'eficàcia (o avaluació d'impactes): avaluar per tal de veure si aconseguim els resultats que ens havíem proposat i avaluar l'eficiència (o avaluació del funcionament): avaluem per saber si fem les coses tal com ens havíem proposat fer-les. En el primer cas (impactes), avaluem els efectes derivats de les nostres accions, i en el segon cas (funcionament) avaluem el procés: les formes de treballar que tenim. De vegades es fa servir la distinció entre una avaluació finalista (la dels objectius i els impactes) i una altra d'intermèdia (la del funcionament o el procés).

Avaluar eficàcia = Avaluar impactes =  
Avaluar objectius = Avaluació finalista

Avaluar eficiència = Avaluar processos =  
Avaluar funcionament = Avaluació intermèdia

Ens preguntem si és possible plantejar una tercera visió o perspectiva sobre l'avaluació: **avaluar la intel·ligència**, que posa l'èmfasi en la capacitat d'aprenentatge i el canvi de les organitzacions [Com diu el proverbi: *aprendre és canviar*]. Cal preguntar-se, en aquest cas, com es donen el processos de canvi dins les organitzacions o els grups promotors

de l'acció comunitària, i identificar les dimensions d'aquests processos i avaluar-los. Per començar, podríem dir que una organització intel·ligent és aquella que fa un ús estratègic de l'avaluació i n'incorpora els resultats als processos de treball. També podríem dir que una organització intel·ligent és aquella que sap escoltar i relacionar-se amb el “món exterior”, etcètera.

Finalment, ens hem plantejat també la necessitat **d'avaluar necessitats**, de fer diagnòstics, i hem vist que aquesta visió de l'avaluació com a exercici d'identificació de necessitats, i també d'oportunitats, debilitats, fortaleeses o amenaces al voltant d'un projecte comunitari no la podem entendre com un procés *tecnocràtic* i sí com un procés *participat*, en què tinguin cabuda diversos agents: afectats i protagonistes dels processos de millora de la realitat en la qual es vol intervenir, professionals dels serveis públics, experts, ciutadania..., que haurien d'abocar les seves visions i opinions, les seves valoracions per construir l'avaluació.

Finalment, cal apuntar també, en relació amb els diagnòstics, la importància que tenen per fixar el punt de partida: hem de confrontar els resultats de les nostres accions amb la situació tal com era en el moment de començar a actuar, i el fet de saber com estem en el punt de partida resulta fonamental per poder avaluar els canvis que s'han produït.

L'avaluació de necessitats ens condueix cap a la construcció de “problemes socials” que, immediatament, es converteixen en objectes o dianes de l'acció pública: “Hem fet un diagnòstic i aquests són els problemes als quals hem de fer front.” Bé, davant d'aquesta mena d'exercici d'avaluació sorgeixen algunes preguntes que no podem obviar: quan parlem de problemes, de necessitats, etcètera, arribem a la seva identificació per la via d'un suposat coneixement objectiu, o mitjançant el diàleg i el con-

sens? Quins són els problemes que hem d'abordar, els que pugui identificar un científic social, els que decideixi un directiu públic o els que ha consensuat una “comunitat”? També té tot el sentit preguntar-se pels objectius estratègics d'aquesta elaboració participada de diagnòstics socials. Concretament, sobre si aquests s'han de limitar a eixamplar el coneixement que tenim d'una determinada realitat o entorn social, o si cal que vagin més enllà —fins i tot sacrificant en part els objectius de coneixement— incorporant d'una manera especial objectius més centrats en la dinamització, en l'activació de processos relacionals que facin dels participants en l'avaluació no només “opinadors” o “avaluadors”, sinó també “actors”: protagonistes actius dels processos comunitaris de canvi i millora de la seva situació.

## 1.4.

### Avaluació, seguiment, supervisió i recerca

En les sessions de treball als grups s'ha donat una gran coincidència entre molts dels participants en detectar la necessitat que tenen els professionals que treballen en el dia a dia de les accions comunitàries de disposar d'espais per contrast de les seves pràctiques per tal de millorar-ne el funcionament, canviar el que s'hagi de canviar i reforçar allò que funciona. Però també hem pogut veure que aquesta necessitat no sempre s'expressa en els mateixos termes. De vegades es fa referència a la necessitat d'anar contrastant amb algú el dia a dia, o determinades situacions concretes que ens porten a carrerons sense sortida, a no saber què fer en un moment puntual. Altres cops les necessitats de contrast apunten directament a l'eficàcia i l'eficiència dels processos d'intervencions (treballem com hem de treballar?, estem aconseguint resultats?) amb una visió més global. Certament, la necessitat d'avaluació té a veure amb tot això, però ens preguntem si hem de trobar la resposta a totes aquestes necessitats de coneixement en metodologies, instruments i espais d'avaluació o si, al contrari, cal diferenciar l'avaluació d'altres formes de contrast de les nostres pràctiques i intervencions.

En part, en les sessions de treball als grups ha sortit la idea que és impossible no avaluar, que semprevaluem en la mesura que pensem o expressem judicis de valor sobre el que fem nosaltres o el que fan els altres i, per tant, estirant una mica l'argument, també podríem dir que tot contrast de la pràctica és avaluació, i no calen més diferenciacions. Però, no obstant aquesta apreciació, sí que ens ha semblat interessant diferenciar de l'avaluació altres possibles estratègies de contrast que pensem que poden ajudar. No es tracta de fer disquisicions conceptuals o terminològiques (com més, millor), ja que no és el nostre objectiu, però potser val la pena fer-ne alguna per facilitar la construcció de demandes i el disseny de possibles respostes metodològiques a les necessitats de conei-

xement que en cada moment es poden tenir. Així, doncs, diferenciarem de l'avaluació el seguiment, la supervisió i la recerca.

Així, parlarem de **seguiment** quan el que ens interessa destacar és la necessitat de disposar d'espais de contrast que tinguin una intencionalitat *política*, cosa que dóna a aquests espais certs tipus d'exigències metodològiques específiques. Podríem pensar, per exemple, en una comissió de seguiment d'un pla comunitari.

Els espais de seguiment d'una acció comunitària van adreçats a validar i legitimar les pràctiques que es desenvolupen contrastant-les amb persones que tenen una rellevància política per al procés comunitari, i no són les promotores directes. L'objectiu principal dels espais de seguiment acostuma a ser validar les estratègies que se segueixen, consensuar possibles reorientacions i gestionar possibles conflictes. Un bon seguiment requereix bona informació i pluralitat, significació i representativitat dels participants. Quan fem seguiment també estem fent avaluació, ja que emetem un judici de valor, però els espais de seguiment poden fer més coses, a més d'avaluar.

La **supervisió** és un camp de treball assemtat en les pràctiques professionals d'intervenció social i, normalment, fa referència al paper que desenvolupa una persona que té els coneixements i les habilitats necessàries per saber escoltar i fer pensar els professionals que estan en el dia a dia de l'acció. També fer supervisió és fer avaluació, però ara les finalitats estan molt més focalitzades en l'anàlisi dels processos i les formes de treball dels equips professionals, i es fa més difícil pensar en uns instruments de supervisió independents de la persona que els fa servir, cosa que vol dir que l'atenció no es posa en el fet que la supervisió doni uns resultats objectius, i sí, en canvi, en el fet que el professional

que supervisa sigui capaç de fer un bon acompanyament als equips.

Algunes de les intervencions fetes als grups de treball han volgut destacar expressament el paper crucial que té la recerca científica. L'objectiu fonamental de la recerca és arribar a un coneixement profund i sistemàtic del funcionament dels processos i dels impactes de les accions comunitàries en general. Disposar d'una bona base de coneixement, a partir d'investigacions i recerques continuades, ens pot mostrar efectes o impactes de l'acció comunitària que seria difícil que apareguessin com a resultat de l'avaluació d'un projecte concret. Arribar a la conclusió, per exemple, que en aquells barris en què s'ha desenvolupat una acció comunitària de qualitat, amb implicació dels serveis socials i els centres educatius, aquesta ha tingut efectes positius en la convivència en l'espai públic, o en la millora del rendiment escolar, és més el resultat d'una recerca fonamentada en anàlisis transversals i longitudinals de diverses experiències en diversos contextos socials, que no pas el fruit de l'avaluació d'un projecte concret durant un temps limitat. Però fer aquesta mena de recerca també és, en efecte, avaluar l'acció comunitària.



## 2. CONSIDERACIONS SOBRE L'AVALUACIÓ DE L'ACCIÓ COMUNITÀRIA

Com ja s'ha dit a la presentació, el contingut d'aquesta guia és fruit de les aportacions de moltes persones que, a través de diversos rols i responsabilitats, participen en el desenvolupament de l'acció comunitària a Barcelona. En aquest apartat, volem recollir les aportacions principals fetes als grups de treball per totes aquestes persones, que són les que han marcat el camí a recórrer en el desenvolupament de la guia d'avaluació, en assenyalar les necessitats, demandes, preguntes, reptes, etcètera, vinculats a la tasca avaluadora.

Evidentment, no podem recollir-ho tot: no surten totes les intervencions, però sí les més rellevants o significatives per a la tasca que ens hem proposat fer. Moltes idees són compartides per més d'una persona. Hem mirat de recollir-ho tot en uns quants apartats que contenen aquestes aportacions agrupades per categories o idees força sobre l'avaluació:

1. Hem de prendre consciència de la complexitat de la tasca avaluadora
2. Necessitem un marc institucional que doni sentit a l'avaluació
3. Què avaluem?
4. Sobre el procés i els instruments d'avaluació

Per presentar aquesta informació, un cop agrupada en les idees força anteriors, primer recollirem les aportacions principals fetes als grups de treball pels participants, i al final de cada apartat farem una síntesi o conclusió en relació amb la idea força que les aglutina.

### 2.1. Hem de prendre consciència de la complexitat de la tasca avaluadora

#### 2.1.1. Aportacions principals fetes als grups de treball:

L'avaluació es considera una tasca absolutament necessària, però a la vegada es veu com quelcom summament complex. La gran complexitat que s'identifica en relació amb la tasca avaluadora no té a veure únicament amb la seva dimensió més tècnica o metodològica. Moltes altres dimensions es posen en escena a l'hora de pensar en la complexitat de l'avaluació. Aquesta complexitat s'atribueix principalment als aspectes següents:

#### - A les diferents visions, interessos, encàrrecs, voluntats i capacitats del ventall d'actors implicats:

... Els PDC plantegen canvis, transformacions —com millorar l'èxit escolar—, però hi ha una prèvia, que és saber quina motivació tenen els agents del territori convidats a participar-hi per canviar aquesta realitat, i sense això es pot participar en un procés comunitari per bondat de participar-hi, però la motivació inicial no és la mateixa que la que té un servei públic, per exemple.

... Hi ha una dissociació entre la reivindicació i la col·laboració i això fa difícil avaluar; també hi pot haver la percepció que hi ha coses que les haurien de fer les administracions i no les accions comunitàries.

... M'interessa del grup com podem construir una **informació compartida** entre els agents que estem tirant endavant un pla comunitari i **poder parlar més enllà dels interessos**: des de la part més administrativa de vegades hi ha interessos polítics que justifiquen una cosa que tècnicament no s'aguanta i des de la part de les entitats de vegades es justifica un sou, encara que l'impacte sigui -3.

... No tenim temps ni encàrrec per avaluar. Som un col·lectiu d'acció, més que no pas d'avaluació.

... Crec que una avaluació d'un projecte no és la suma de les parts, que cada part ha de fer l'avaluació de què li representa, què significa, i que hi ha d'haver una avaluació conjunta que ha de transcendir la suma de cadascuna, ha de ser una altra cosa diferent. M'interessen les dues.

**- A falta d'uns objectius clars, específics i avaluables en els projectes d'AC:**

... No pot ser que tots els PDC tinguin els mateixos objectius, les realitats del territori són diferents...

... Treballem amb objectius massa generals o impossibles d'assolir a curt termini.

... Un grup de treball que sap definir bé els seus objectius sap avaluar-los.

**- A les rigideses dels processos burocràtics a les administracions públiques:**

... La visió burocràtica de l'Administració ens va contra, hauríem de ser capaços de recollir tota aquesta part més qualitativa, aquestes percepcions més individuals, aquelles coses que no estan a la memòria, però que pots percebre quan visites les experiències.

... Igual que fem un "relat" del diagnòstic, necessitem un "relat" de l'avaluació.

**- A la necessitat de disposar de conceptes clars i compartits, que signifiquen el mateix per a tothom:**

... Necessitem un esquema o esquelet prou compartit que permeti planificar i avaluar.

... Fer una bona conceptualització d'elements clau també ens ajudaria a avaluar. Si hem d'avaluar l'apoderament, què entenem per apoderament? Quines dimensions té? Si hem d'avaluar la trans-formació o la coordinació...

**- A les diferents "escales" o "nivells" pels quals transiten els processos comunitaris i els canvis que es busquen:**

... Avaluem una acció concreta, un programa, un PDC, la política pública dels PDC, els actors i les seves actituds i estratègies...? Mirem els canvis a escala individual, grupal, de participants, de barri...?

... Perquè sigui útil m'interessa què significa allò per al meu servei, però també què és el que representa per a cadascuna de les parts que formen aquell projecte.

... Igualment, el que és important no és l'avaluació de cada projecte i no hem d'avaluar tots els nivells de l'acció comunitària (individual, grups, barri), ja que els indicadors potser són diferents... Hem de poder objectivar.

... Els efectes positius d'un programa es veuen en un altre programa perquè l'anterior ens facilita relacions.

... Hem de distingir tres nivells: avaluar un pla després de X anys; avaluacions anuals o de curs i l'avaluació quotidiana (del dia a dia i en el dia a dia).

**- A les expectatives d'una avaluació que sigui "objectiva" i les dificultats que això implica:**

... Jo m'ho plantejo per aconseguir aquella informació contrastada, útil i objectiva que permeti a qui ha de prendre la decisió tenir més elements objectivables...

**- A la necessitat de més coneixement al voltant de l'AC perquè l'avaluació sigui més eficaç:**

... Ens cal recerca sobre l'AC i sobre l'acció dels serveis socials.

... Tenim necessitat d'avaluació, i també de recerca: no tot sortirà de l'avaluació.

### 2.1.2. Conclusió:

L'acció comunitària ens remet a una pluralitat d'actors que col·laboren, però que també poden passar per moments de conflicte, i si això es dona és perquè els diversos actors que hi participen poden tenir, en certs aspectes, posicions o interessos contraposats. En un mateix projecte o acció comunitària, en un pla comunitari, etcètera, sempre es donen moments de conflicte i moments de cooperació entre els diferents actors que hi intervenen, o una mena de relacions en què és possible esbrinar aquestes dues cares (conflicte i cooperació) en proporcions diverses. Així que també ens podem trobar amb una significativa pluralitat de visions i d'interessos entorn de l'avaluació. Això ens fa pensar que l'avaluació segurament no sempre pot ser un exercici tan "científic" i "objectiu" com pensem de vegades, i pot passar fàcilment que allò que per a uns és un èxit, per a uns altres sigui un fracàs, alguna cosa no especialment rellevant, o fins i tot una amenaça.

Però l'acció comunitària, tot i assumir l'existència inevitable de conflictes i visions contraposades entre els diferents participants (tècnics i professionals, associacions, grups i persones no associades, administracions, experts, etcètera), basa bona part del plantejament metodològic en la necessitat de construir espais de consens i acords que permetin un treball de col·laboració, entre gent diversa, al voltant d'un projecte compartit. Això significa que també caldrà construir un cert acord al voltant dels objectius i els mètodes d'avaluació.

Podríem dir que avaluar, emetre judicis de valor al voltant d'una situació o acció, és també una activitat "política" i no només "científica" o "tècnica". Una altra manera de dir-ho seria que, quan avaluem, molts cops estem comparant, almenys en part, "allò que realment passa" amb "allò que voldríem que passés", i no sempre és fàcil posar-se d'acord

en cap de les dues qüestions. Posar-se d'acord en la primera afirmació "allò que realment passa" pot arribar a ser possible, encara que l'experiència ens demostra que no sempre és fàcil i, a vegades, pot resultar gairebé impossible (on uns veuen autonomia, els altres veuen aldarulls; el que per uns és activitat cultural, per uns altres és soroll o propaganda...), però la segona qüestió, "què hauria de passar", això depèn clarament de principis ètics, ideològics o polítics que no tenen per què ser compartits i que projecten una determinada intencionalitat en l'acció que s'ha de desenvolupar.

Per tant, alhora de plantejar un procés d'avaluació en accions comunitàries, cal diferenciar entre:

- a) Discernir sobre quin objectiu es vol avaluar, l'èxit o impacte d'un programa, qüestió principalment de caire polític.
- b) Inferir causalitat entre l'acció comunitària i la variació de l'objectiu d'aquesta, sent aquest un repte metodològic.

És important atendre les dues qüestions però no confondre-les.

Tot això no hauria de significar que renunciem d'entrada a tota pretensió d'una mínima objectivitat. Més aviat el que ens diu és que hem de ser conscients dels límits i curiosos amb els mètodes per aconseguir aquesta objectivitat. Hi ha aspectes que ens poden ajudar. Per començar, promoure avaluacions participades i pluralistes: que recullin el màxim de visions, interessos i opinions. També, construir vocabularis, marcs conceptuals i operatius, que siguin prou compartits, fer un esforç per clarificar d'antuvi els objectius que perseguim, dotar-nos d'instruments d'avaluació eficaços, i d'altres que veurem més endavant.

## 2.2. Necessitem un marc institucional que doni sentit a l'avaluació

Tot i considerar l'avaluació gairebé una necessitat urgent, no és menys cert que es tracta d'un tasca que sempre genera inquietuds i suspicàcies: serveix per a alguna cosa?, es fa servir per retirar fons de finançament dels projectes?, o per "castigar" uns professionals i "premiar-ne" uns altres? Cal aclarir d'antuvi els objectius de l'avaluació.

No poques intervencions han assenyalat la importància de disposar d'un "marc" (normatiu, institucional, polític...) que deixi ben clar el perquè de l'avaluació. Veiem diverses intervencions dels participants als grups.

### 2.2.1. Aportacions fetes als grups de treball:

**- Necessitem situar la tasca avaluadora dins un "marc" o un "acord institucional" que faci explícit el perquè de l'avaluació i contribueixi a generar confiança en el procés:**

*... perquè l'avaluació sigui compartida i objectiva, l'important és que es generi un clima de confiança i compromís entre tots els agents.*

*... moltes vegades comencem a treballar plegats i no tenim definit per què ho fem... i hem trigat a definir-ho. Molts PDC s'han posat amb calçador, no perquè vinguin d'una definició conjunta del problema... Si és així, és molt més fàcil avaluar.*

*... hi ha resistències vinculades a qui la impulsa, i a la transparència en relació amb les conseqüències de l'avaluació.*

*... l'avaluació ha de ser capaç de recollir les diferents visions.*

*... és important acotar una temporalitat: avaluar un període de temps. Un pla ha de tenir un moment final, però, si no és així, s'ha de poder avaluar un període concret de temps.*

### 2.2.2. Conclusió:

Les raons poden ser diverses, però el cas és que l'avaluació no és una activitat incorporada naturalment a la nostra quotidianitat, i això fa que sovint es visqui com una cosa extraordinària, feixuga i sense gaire sentit. A vegades, fins i tot, com una amenaça directa a la nostra feina o la nostra posició a l'organització en què treballem. Es fa perquè s'ha de fer, això d'avaluar, però encara sense gaire convenciment i amb moltes cauteles.

Però si ens volem prendre seriosament la tasca d'avaluar, el primer que hem de fer és dotar-la de sentit. Una altra manera de dir-ho és que necessitem disposar d'una o més respostes clares a la qüestió de "per a què avaluem". És això el que donarà sentit a la tasca avaluadora: les raons per les quals la fem.

Quan diem que l'avaluació necessita un marc institucional clar ens referim al fet que dins les nostres organitzacions, ja sigui una entitat veïnal, una empresa de prestació de serveis o una administració pública, es puguin saber amb claredat les raons per les quals volem avaluar i, per tant, què en farem dels resultats de l'avaluació. Se'ns fa difícil imaginar una bona avaluació sense que aquest "pas previ" sigui prou clar. Així, una avaluació ben "emmarcada" serà aquella que, més enllà de desplegar unes o altres metodologies, transmet de bon principi per a què ha de servir l'avaluació, quina és la seva finalitat i, per tant, quin és el seu sentit.

Aquest marc facilitarà el procés d'avaluació des de molts punts de vista. Des de saber quin paper han de tenir els diversos actors, fins a escollir entre uns o altres mètodes o instruments.

Les metodologies d'avaluació són diverses, com els instruments que es poden fer servir a l'hora d'avaluar. Però no és el mètode el que ha de donar sentit a l'avaluació. Més aviat és tot el contrari: és

## 2.3. Què avaluem?

el sentit institucional de l'avaluació (la seva finalitat) el que ens ha de fer escollir entre uns o altres mètodes. Triar entre els diversos mètodes o instruments d'avaluació pot respondre a consideracions molt diverses (disponibilitats de recursos i de temps, tipus d'accions que s'han d'avaluar, etcètera), una de les quals és la finalitat de l'avaluació.

Moltes intervencions en els grups han plantejat que l'objecte de l'avaluació, el *què* de l'avaluació, pot arribar a ser molt divers, a vegades extremadament difícil d'identificar. "Si tenim clar què hem d'avaluar, tenim la meitat de la feina feta", és el que ens vénen a dir moltes de les intervencions. Tant per nombre d'intervencions, com pels debats suscitats, podríem dir que aquest ha estat el *gran tema*, i aquesta és, doncs, la gran pregunta: "Què avaluem?" Aquí surten molts aspectes, des dels objectius del projecte fins a l'apoderament individual, passant per l'*ànima* dels projectes. Val la pena llegir algunes de les intervencions per fer-se una idea millor del que estem dient.

### 2.3.1. Aportacions principals fetes als grups de treball:

**- La qüestió del "què avaluem" que apareix com un dels reptes operatius més importants:**

*... No tenim ben definit el problema que després voldrem avaluar.*

*... Costa avaluar per què costa definir què avaluem.*

*... per mi, el difícil és extreure què és allò que hem d'avaluar, i que no passa per allò quantitatiu, sinó que passa pel fet de mesurar altres aspectes que són importants i que garanteixen l'èxit del projecte (els intangibles!).*

*... l'avaluació hauria de permetre saber si aquell projecte té ànima o no té ànima, una sensació que sabem que hi és i que l'hem d'identificar (hi ha projectes que fan "pudor de podrit").*

*... Els objectius que ens marquem, uns són molt macro i altres són molt micro.*

*... Es parlava per exemple de millora de les relacions... Això ho podem traduir en números?*

*... però els processos comunitaris [...]. Jo tinc moltes coses que no sé si les puc avaluar perquè tenen a veure amb la relació amb la gent, el contacte personal... Hi ha moltes coses que fan que un projecte tiri endavant...*

*... s'han de marcar com una prioritat els objectius generals del procés, la creació de xarxes, l'apoderament de les persones (si han assumit responsabilitats), si estem avançant cap a l'autogestió dels projectes i els grups.*

*... el que hem d'avaluar és el canvi.*

*... hem d'avaluar els vincles.*

*... hem d'avaluar processos (no produïdes) en el seu context.*

*.... hem d'avaluar la capacitat projectiva: capacitat d'estar generant nous projectes i noves accions.*

*... hem d'avaluar l'impacte, hem de donar resposta a la pregunta: "Això per a què serveix?"*

### **2.3.2. Conclusió:**

La conclusió en relació amb el gran tema de quins han de ser el objectes de l'avaluació (Què hem d'avaluar) és força senzilla, però molt contundent. En primer lloc, cal tenir clar què volem avaluar, i aquest és un exercici que exigeix dimensionar l'acció comunitària per tal de veure els diversos aspectes que comprèn, i la multitud d'elements en els quals pot arribar a tenir incidències significatives. Realment són moltes les "coses" susceptibles de ser avaluades. Així, un dels reptes principals de la tasca avaluadora consistirà a posar ordre en el Què (vegeu més endavant la part II d'aquesta guia: El Marc Operatiu per a l'Avaluació).

Les diverses dimensions, els aspectes diversos que es poden avaluar, no s'han de considerar contradictoris o excloents

entre si. Hem de poder avaluar-ho tot, encara que avaluar-ho tot sigui impossible. Altrament dit: no tenim per què renunciar a l'avaluació de cap aspecte o dimensió relacionada amb l'acció comunitària, però, de la mateixa manera, no es pot pensar en l'avaluació d'una acció comunitària que ho tingui en compte tot.

També és clar que les demandes en relació amb l'avaluació es construeixen des dels diferents rols professionals, veïnals i institucionals que la protagonitzen. Així, el que espera de l'avaluació un professional d'un equip de serveis socials, per exemple, pot perfectament no coincidir amb el que necessiten els responsables polítics de la institució per a la qual treballen o el que voldria un col·lectiu organitzat de ciutadans i ciutadanes. De fet, hem pogut veure en els debats als grups que la diversitat d'expectatives dels participants davant l'avaluació que s'ha presentat provenia precisament de les seves diverses necessitats d'objectes i objectius d'avaluació.

## 2.4.

### Sobre el procés i els instruments d'avaluació

Els aspectes més purament metodològics no han estat els més presents en els debats als grups, però s'han dit algunes coses que no cal perdre de vista. Especialment, la necessitat de ser innovadors i creatius en relació amb les tècniques i els instruments d'avaluació, la importància de combinar les perspectives quantitativa, qualitativa i participativa, la importància de combinar, també, avaluació interna amb avaluacions externes, i la necessitat d'una reflexió de les administracions públiques respecte dels sistemes de seguiments i registre (memòries) que es fan servir, i que haurien de ser més compartits i estables.

#### 2.4.1. Aportacions principals fetes als grups de treball:

**- Necessitem estratègies i instruments d'avaluació que siguin útils i senzills, àgils i creatius:**

*... De memòries, les administracions en fem dues (Ajuntament i Generalitat), i les carreguem a una sola persona, i on es pot treure més és quan això es fa en grups, com al grup comunitari... Això dona més ítems que la memòria.*

*... la quantitat de dades que demanem, des d'organismes diferents, sotmesos a la pressió de les memòries, de mil formats i organismes, que finalment no ens aporten res.*

*... Analitzar el clima que té aquell barri, exemple d'interrelació positiva, etcètera, això pot ser un indicador valorat a escala política..., cooperació, coresponsabilitat... Això no es pot valorar amb nombres, o el mateix que els projectes d'inserció, quantes persones han trobat feina...*

*... Els formats de l'avaluació, s'ha de ser molt creatiu... un sopar, un audiovisual, una assemblea de barri, una consulta ciutadana... no en tinc la recepta.*

*... Hem d'incorporar elements lúdics, la gent s'ho ha de passar bé avaluant*

*... perquè sigui útil per a mi, ha de permetre poder contrastar aquestes valoracions que fem els tècnics en el dia a dia, que són valoracions individuals o en equip, poder contrastar-les amb la resta de percepcions dels agents que hi participen... i també amb una visió externa, que de vegades és la que et diu això és el que jo veig des de fora que esteu passant per alt, o que no està funcionant, com una mena d'assessorament... Crec que aquesta eina i poder contrastar els que estem en el dia a dia amb algú de fora, amb un visió externa.*

*... L'avaluació té sentit dins un projecte. No podem parlar d'un únic instrument d'avaluació descontextualitzat d'un projecte concret.*

*... Cal dissenyar un model d'acta per a reunions que faciliti la feina a l'hora d'avaluar.*

*... hi ha vicis, cronificacions, que no es poden detectar si no és amb una avaluació externa.*

#### 2.4.2. Conclusió:

La conclusió principal d'aquest darrer debat apunta la necessitat de mirar l'avaluació amb una visió prou àmplia i creativa perquè hi tinguin cabuda mètodes, instruments i estratègies d'ordre molt divers. Que hi tinguin cabuda i que siguin compatibles i no excloents entre si. És més, cal que fem l'esforç per incorporar la creativitat en els processos d'avaluació com a única via possible per incorporar la diversitat d'experiències i participants que poden arribar a confluïr en una acció comunitària: gent amb formació i sense, infants i gent gran, d'aquí i d'allà, professionals i voluntaris, etcètera.

### 3. PRINCIPIS METODOLÒGICS DE CAIRE GENERAL

Finalment, tota avaluació passa per aplicar o fer servir uns instruments concrets seguint uns mètodes o models predefinits. Però, independentment de quins siguin aquests instruments, de si fem servir uns o altres models d'avaluació, hem pogut identificar uns principis metodològics generals que caldrà tenir sempre presents quan parlem d'avaluar accions comunitàries. No són gaires, i no ens estendrem a l'hora de presentar-los, però sí que són prou importants com per dedicar-los un apartat específic.

#### 3.1. Avaluació i planificació van sempre juntes

Els procediments per a l'avaluació no poden estar molt allunyats dels procediments de planificació. De fet, les idees apuntades fins ara ens remetent clarament a la necessitat que la tasca avaluadora formi part de bon començament de la planificació de l'acció. Quan planifiquem hem de planificar també l'avaluació. De la mateixa manera, quan pensem instruments d'avaluació, aquests ens fan pensar en aspectes que hem de tenir presents a l'hora de dissenyar i planificar les nostres accions.

Planificar l'avaluació ens exigeix, per exemple, pensar i dissenyar procediments de recollida i registre d'informació relativa al desenvolupament de les accions que es voldran avaluar. Si això no ho pensem de bon començament, si no ho planifiquem, difícilment disposarem al final d'aquesta informació. Veurem també, per exemple, que per avaluar hem de disposar d'objectius avaluable, o d'una teoria del canvi que vinculi les nostres accions als resultats que esperem obtenir. Doncs bé, això també ha de ser clar d'antuvi.

En definitiva, cap avaluació no pot ser una "sorpresa" improvisada en l'últim moment, ja que correm clarament el perill que l'exercici d'avaluació s'acabi convertint en un exercici d'autojustificació fet a última hora amb la informació que hem pogut arrebregar en l'últim moment. L'avaluació tampoc no s'hauria de convertir en un tràmit burocràtic més que no ens ha de "molestar" gaire i que podem fer mentre estem pensant en una altra cosa. L'avaluació ens ha de fer pensar, ens ha d'ajudar a planificar i a redefinir estratègies, i ens ha d'inquietar" i "molestar" una mica.

Avaluació i planificació van sempre juntes. L'avaluació es planifica alhora que es planifica l'acció. I aquesta associació entre planificació i avaluació comporta un doble benefici; a) l'avaluació es beneficia pels motius expressats i b) la planificació es beneficia de l'avaluació perquè li aporta un cert rigor a l'hora de



### 3.2. Hem de disposar d'uns objectius avaluables

dir què es farà, com es farà i per a què es farà. De fet, les qüestions que abordarem en els diversos punts d'aquest apartat tenen a veure, precisament, amb aspectes que cal considerar en els primers moments, abans que el projecte es tradueixi en acció.

L'avaluació ens obliga a fer explícits els nostres objectius i posa a prova la seva pertinència i viabilitat. Segurament, no tota la tasca avaluadora del nostre projecte s'haurà de centrar a mesurar el grau d'assoliment dels objectius que ens havíem plantejat, ja que també avaluem el procés per assolir-los, però difícilment ens podem imaginar una avaluació que no prevegi d'alguna manera una mirada sobre el grau d'assoliment dels objectius.

Aquí apareixen algunes qüestions de gran importància. En primer lloc, la necessitat de disposar d'uns objectius prou clars i concrets perquè siguin avaluables. De vegades fem explícits uns objectius tan generals, o a tan llarg termini, que després no veiem la manera de presentar-ne resultats. Quan ens posem a projectar la nostra activitat, ens imaginem un "món millor" i ens plantejem l'objectiu d'arribar-hi amb les nostres accions comunitàries, però això no vol dir que sigui possible, almenys en els terminis que nosaltres treballem i en els quals hem de presentar resultats.

És ben cert que l'acció comunitària és una estratègia de treball que no pot mostrar resultats espectaculars en un termini curt de temps, però això no vol dir que no ens puguem plantejar objectius més propers i assolibles. O que no puguem establir diferents objectius en el curt, en el mitjà i en el llarg termini. No hem d'oblidar que el camí més directe cap al fracàs és plantejar uns objectius inassolibles. Però, de la mateixa manera, tampoc no podem oblidar que les accions comunitàries troben el seu sentit en la promesa que incorporen de transformar relacions i condicions de vida, i aquesta intencionalitat hauria de quedar recollida d'alguna manera en els objectius.

Necessitem, doncs, objectius clars, específics i acotats en el temps. Vinculats a necessitats i demandes específiques, i a oportunitats i amenaces concretes. No

n'hi ha prou amb declaracions de principis i definicions generals dels objectius, de manera que després passi que totes les accions comunitàries acabin tenint els mateixos objectius. Nosaltres proposem que els objectius específics assenyalin fites que s'han d'assolir en sis mesos, un any i tres anys vista.

Una idea que genera força consens entre els tècnics de l'acció comunitària és que si un equip de treball és capaç de formular bé els seus objectius, llavors segur que és capaç d'avaluar-los.

També s'ha dit que no pot ser que tots els projectes comunitaris tinguin els mateixos objectius, ja que això voldrà dir que tots es mouen en un pla molt general i pensant només a molt llarg termini.

Hi ha qui parla d'una avaluació "lliure d'objectius" que és adequada en aquells casos en que s'endega una acció per a que passin coses positives (d'apoderament democràtic o de millora de condicions de vida), però no se sap ben bé quines. Llavors cal estar atents a allò que va passant i conjugar perspectives diverses (outputs externs).

Finalment, també s'ha comentat que hem de ser prou prudents a l'hora de redactar projectes, ja que el paper ho aguanta tot, però els processos socials tenen els seus temps i els seus ritmes.

### 3.3. Hem de fer explícita la nostra "teoria del canvi"

Una teoria del canvi és un conjunt d'hipòtesis de treball que posen en relació una activitat, o un conjunt d'activitats, i una manera de desenvolupar-les, amb uns resultats esperats en el procés de canvi: "Si fem aquestes activitats d'aquesta manera, esperem obtenir aquests resultats." L'avaluació ha de sotmetre a prova la nostra teoria del canvi i és fonamental que sigui així.

Per exemple, una "teoria del canvi" en el món de l'educació pot plantejar que els infants aprenguin més i millor en entorns fortament afectius: el nen i la nena el que necessiten és veure en el mestre algú que els respecta i els estima. Al contrari, altres teories del canvi en relació amb l'educació poden plantejar tot el contrari: que "La lletra per les anques entra" i que allò que els infants necessiten és un clima de disciplina i veure en el mestre una figura d'autoritat. Bé, es tracta de dues teories o hipòtesis del canvi que ens han de conduir a dos plantejaments pedagògics força diferents, és a dir, a dues maneres de procedir i actuar. L'avaluació ens hauria de servir per veure fins a quin punt la nostra teoria és correcta, i quins resultats dona.

Si estem treballant en un programa perquè els joves del barri trobin feina, depenent de quina sigui la nostra teoria del canvi, podem dur a terme unes o altres activitats. Una teoria molt estesa és que l'activitat que més facilita trobar feina és la formació. Així, si estem d'acord amb aquesta "teoria del canvi" (més formació = més ocupació), el que farem serà oferir formació als joves del barri. I si després aquests joves no troben feina? Pot ser perquè no hem fet bé la formació, o perquè aquesta no era adient als perfils sol·licitats, o potser el que passa és que la nostra teoria del canvi és errònia i la formació no es tradueix en ocupació. És això el que hem d'esbrinar, el que hem d'aprendre amb l'avaluació.

Aquesta és una qüestió clau assenyala-da a la teoria de l'avaluació. Hem de fer

### 3.4. L'avaluació no només analitza informació, també l'ha de generar

explícita la nostra teoria del canvi i l'avaluació que fem ha de sotmetre a prova la seva validesa. Això ens ajudarà a orientar les nostres accions cap als canvis que volem aconseguir.

Quina és la nostra teoria del canvi en l'àmbit de l'acció comunitària? Quines són les nostres hipòtesis de treball? Si volem que un grup de població es faci càrrec de certs programes de millora de la seva vida quotidiana (salut, educació), si volem que els joves participin en el pla de millora del barri, si el que volem és enfortir el teixit associatiu del barri, quina és la nostra teoria del canvi? És a dir, quines són les activitats que pensem que hem de fer, i com hem de fer-les, per assolir aquests objectius?

Fer explícita la nostra teoria del canvi també ens obliga a no fer les coses perquè sí, ni perquè sempre s'han fet d'aquesta manera. Ens ajudarà a planificar millor les nostres activitats i a trobar sempre el sentit a les coses que fem, per més petites o insignificants que semblin.

L'avaluació exigeix recopilar informació de manera ordenada o sistemàtica. Aquesta informació pot ser de tipus molt divers, però gairebé sempre estarem treballant amb dades (quanta gent ha assistit a l'activitat?, quanta gent ha fet ús del servei?, quants joves han trobat feina?) o amb opinions (quina valoració en fan els usuaris?, què en pensem els ciutadans?). El que és important assenyalar de bon començament és que difícilment disposarem de la informació que necessitem en el moment d'avaluar si abans no ens hem preocupat de definir-la i l'hem anat recollint al llarg del procés. Moltes vegades la nostra capacitat per avaluar troba un dels seus límits en la capacitat real —limitada— que tenim d'anar recopilant informació (dades o opinions) de manera sistemàtica, ordenada. Per això és tan important pensar en l'avaluació de bon començament i mirar d'identificar la informació que ens interessarà en el moment d'avaluar per anar recopilant-la.

En aquest sentit, també serà molt important definir no només quina informació ens interessarà recopilar, sinó també el procediment i els criteris que seguirem per fer-ho, per tal que la seva utilitat i "veracitat" no depengui de qui és la persona que la recull.

Més endavant veurem com certs instruments amb què treballem quotidianament ens poden ser de molta utilitat. Per exemple, les actes de les reunions, els protocols de treball, les fitxes de seguiment, etcètera, poden fer perfectament aquest paper de facilitar la recollida d'informació.

Pot ser molt convenient també anar recopilant les valoracions més subjectives de la gent, el que pensa sobre cada cosa en cada moment, i no només dades quantitatives. Quan fem una entrevista a una persona i li preguntem què pensava fa dos o tres anys de tal projecte, o com veia la situació al seu barri, per exemple, el que de fet ens està contestant és el

que pensa ara que pensava abans, i no el que efectivament pensava, ja que amb el pas del temps les persones anem re-interpretant inevitablement el nostre passat.

### 3.5. Alguns apunts sobre l'avaluació d'impactes

Dues raons fan que l'avaluació d'impactes sigui una exigència avui dia per a les accions comunitàries a la ciutat de Barcelona. En primer lloc, el fet que ja fa temps que s'estan impulsant accions comunitàries a la ciutat amb finançament públic, i alguns projectes fa temps que estan en marxa. Sembla que ja ha passat prou temps per avaluar l'impacte d'aquest tipus d'intervencions. La segona raó té a veure amb el context actual de restriccions pressupostàries a molts nivells, que obliguen els gestors públics a prioritzar uns programes per sobre els altres. Els programes que es vulguin mantenir podran trobar arguments per fer-ho en l'avaluació dels impactes que produeixen.

No podem negar, doncs, la necessitat d'avaluar els impactes que tenen les intervencions comunitàries. Tot i que, per començar, no sempre és clar per a tothom què vol dir *impactes*. En un sentit estricte, hauríem d'entendre per impacte de la nostra intervenció allò que passa en comparació amb el que hauria passat si la nostra intervenció no s'hagués produït: aquest és l'impacte que hem tingut o generat amb el projecte. Avaluar impactes té d'aquesta manera un component de "missió impossible", ja que mai no podrem comparar amb exactitud aquests dos estadis: el que succeeix mentre el programa es desenvolupa amb el que hauria passat si no s'hagués fet el programa. Les estratègies d'avaluació fan servir tècniques diverses per trobar la manera de fer aquesta mena de comparatives: disposar de grups o poblacions de contrast, analitzar i comparar sèries històriques d'un determinat fenomen social, crear simulacions i estimacions a partir de models, etcètera. Res de tot això no ens pot garantir que podrem mesurar amb exactitud l'impacte real de la nostra acció, però ens hi podem apropar molt si disposem dels coneixements, les informacions i les sèries estadístiques, o els models i les simulacions que ens ho permetin.

La literatura especialitzada ens parla d'algunes condicions que s'han de donar per poder avaluar impactes:

- **El programa ha de ser estable.** Si avaluem un programa que va variant les seves actuacions i estratègies, la seva escala o les seves dimensions de manera significativa, o que ara està operatiu i ara no, difícilment podrem avaluar amb un mínim rigor el seu impacte real. Tindríem dificultats importants per establir relacions de causalitat entre coses que fem i coses que passen.

- **Cal haver descrit una teoria del canvi coherent.** Ja hem parlat de la importància cabdal en avaluació (també en programació) de disposar d'una teoria (o conjunt d'hipòtesis) que relacionin la nostra pràctica amb els resultats que volem obtenir. Si no disposem d'aquesta teoria del canvi, difícilment podrem establir una avaluació d'impactes amb rigor, ja que necessitem aquesta teoria per identificar les conseqüències esperades de les nostres accions.

- **Hem de disposar d'informació/coneixement adequat del programa.** Això té a veure amb la necessitat que comentem en relació amb la informació: quina necessitem i com l'hem d'aconseguir i registrar.

- **Els impactes s'han d'haver pogut produir.** Estem parlant d'ajustar l'avaluació dels impactes al temps que fa que funciona el programa. També a allò que ens diu la nostra teoria del canvi, les nostres hipòtesis de treball, sobre el temps que cal esperar per tenir resultats.

L'avaluació d'impactes ens ha de permetre veure els canvis i les transformacions que es produeixen. Bàsicament, el grau d'assoliment dels objectius que ens havíem plantejat, sense oblidar els resultats no previstos. També ens indicarà quines són les potencialitats del projecte i les seves limitacions.

En alguns casos, també podem disposar de medicions d'impactes en termes del que s'anomena *retorn social* de la inversió feta en el programa. Seria el cas de la metodologia SROI, un anàlisi cost-benefici en base a la construcció de simuladors que permetin associar beneficis en principi "intangibles" a "aspectes tangibles". Ja s'ha comentat que les propostes metodològiques en aquest treball no poden arribar a aquest grau de sofisticació metodològica, ja que han de ser senzilles i fàcils d'aplicar pels operadors (han de permetre l'autoavaluació).

### 3.6.

## Annex: una pluja de preguntes

Existeix un ampli consens a la literatura especialitzada i entre els experts en avaluació en el fet que una de les claus de volta fonamental per tenir èxit en l'avaluació és fer-se bones preguntes. Sense una bona pregunta, prou concreta i que ens interpel·li per les qüestions realment rellevants, difícilment podrem organitzar un procés d'avaluació que sigui útil. El risc rau a moure's entre qüestions que sí que poden ser clares i concretes, però que no ens porten enlloc i altres de ben interessants, però que són tan generals que ens resulta pràcticament impossible trobar respostes específiques per a la nostra avaluació.

Arran dels treballs fets als grups hem dut a terme una recopilació de preguntes que poden ser molt inspiradores a l'hora de saber què hem d'avaluar. Moltes d'aquestes preguntes les hem incorporat als nostres instruments. Ara les recopilem totes pensant que, potser, igual que ens han *inspirat* a nosaltres, poden ser una font d'inspiració per a altres exercicis o estratègies d'avaluació, per a la construcció de més instruments, per preparar sessions d'avaluació en grup, etcètera.

Recordem però, la importància de que quan aterrem en un projecte concret, les preguntes siguin també concretes i en relació a aquest projecte.

#### 3.6.1. Sobre els diagnòstics, les programacions i la teoria del canvi

Ens interessa saber si es disposa d'una (bona) planificació o si, al contrari, es fan activitats de manera més improvisada, tenint en compte tradicions, rutines o altres factors. Una bona planificació té molts aspectes per considerar, que són els que hauríem de traduir en preguntes concretes: objectius clars, diagnòstics actualitzats, etcètera.

- Disposem d'objectius clars i concrets (avaluables)?

- Disposem de diagnòstics actualitzats?
- Els diagnòstics s'han construït de manera participada?
- La planificació aborda els temes clau identificats al diagnòstic?
- Disposem d'una planificació anual escrita?
- La planificació s'ha fet de manera participada?
- Hem pensat com avaluarem els objectius?
- Hem fet explícita la nostra "teoria del canvi"?
- La "teoria del canvi" ha estat debatuda pels actors promotors del procés comunitari?
- S'han treballat temes/problemes nous aquest any, en relació amb els anys anteriors?

#### 3.6.2. Sobre la memòria de les nostres activitats

Fem les activitats que ens havíem proposat desenvolupar? Potser sí que disposem d'una bona planificació, però després no li fem prou cas, o les circumstàncies ens obliguen a "improvisar" actuacions no previstes, o les activitats previstes no funcionen. En definitiva, independentment d'altres consideracions, ens interessa disposar de certs elements de "memòria" del que es fa realment, del que passa de debò.

- En quin grau s'han desenvolupat les activitats programades? Totalment, poc, gens?
- Quanta gent hi ha participat?
- Quins perfils socials tenen els participants (edat, sexe, origen...)?
- Ha vingut gent nova? Quin percentatge sobre el total de gent participant?

- Hem estat constants en les nostres reunions de treball?
- Hem fet activitats no previstes en la programació inicial del curs? Quines? Per què?

### 3.6.3. Sobre la metodologia comunitària

L'acció comunitària és una manera “específica” de fer les coses, una metodologia. No ens serveix obtenir resultats de qualsevol manera, ja que el procés comunitari, les formes relacionals, la manera com es treballa, com es prenen les decisions, com es lidera, com es gestiona el conflicte, etcètera, és el que defineix l'essència de l'acció comunitària, així que ens hem de preguntar si les nostres formes de treballar, de relacionar-nos, responen a les premisses de l'acció comunitària (participació de la gent, qualitat deliberativa, promoció de l'autonomia, etcètera).

- Com es distribueix la jornada laboral de l'equip comunitari? Percentatge de jornada dedicat a “treball d'oficina”? Percentatge de jornada dedicat a “treball de carrer”? ...?
- Quin percentatge de l'activitat programada ha estat organitzat autònomament per la ciutadania?
- En relació amb l'any anterior, augmenta o disminueix el nombre d'activitats autoorganitzades per la ciutadania?
- Amb quina periodicitat es reuneix l'equip tècnic?
- Amb quina periodicitat es reuneix la direcció política?
- Hi ha espais dedicats regularment al debat o a la deliberació sobre les línies de treball?
- Fem reunions específiques d'avaluació al llarg de l'any? Amb quina periodicitat? Qui hi participa?
- Es donen amb regularitat relacions de treball entre l'equip comunitari i

els tècnics i professionals de l'Administració local?

- Es donen amb regularitat relacions de treball entre l'equip comunitari i els tècnics i professionals dels serveis públics (educació, salut, seguretat...)?
- En general, els tècnics i professionals del territori estan implicats: molt, poc, gens?
- Quina importància (percentatge de dedicació) té la gestió del conflicte en el treball relacional que fa l'equip comunitari? Molta, poca, gens?
- Es donen conflictes entre serveis, professionals, tècnics... que tenen a veure amb àmbits competencials, encàrrecs, rols?

### 3.6.4. Preguntes sobre l'avaluació d'impactes

L'acció comunitària ha de tenir una intencionalitat transformadora. Apunta cap a la millora de les condicions de vida, de les capacitats de la gent per organitzar-se i fer-se protagonista d'aquestes millores i cap a la capacitat de generar inclusió i cohesió social al territori. Així que els canvis que es busquen poden ser d'ordre divers i es poden concretar en multitud d'aspectes depenent de projectes concrets: salut, educació, habitatge, convivència, capital social, gestió del conflicte i clima de convivència, etcètera.

- S'han assolit els objectius específics?
- Quins resultats no previstos estem aconseguint?
- Millora el clima de convivència al territori?
- Milloren les capacitats de les entitats i associacions del territori (projecte, participació, interlocució, autofinançament...)?

- Millora la qualitat democràtica (informació, transparència, renovació de lideratges, bona representació...) del teixit social implicat en el procés?
- Augmenta el nombre —i es diversifica el perfil— de persones participants?
- Milloren les relacions entre entitats al territori i d'aquestes amb els serveis públics?
- Si aquest projecte no existís, quines conseqüències tindria per a...?

### 3.6.5. Per avaluar aprenentatges

És evident que una de les aspiracions de tot procés comunitari, com de qualsevol activitat humana, és aprendre per fer millor les coses. Aquest és el sentit últim de l'avaluació. Aprenentatge i canvi són conceptes assimilables, ja que el canvi és el que mostra si realment hem après: podem dir que estem aprenent si no canviem en res les coses que fem? Així que ens interessa molt preguntar-nos pels canvis que incorporem als nostres projectes derivats dels aprenentatges.

- Disposem d'espais/moments per treballar els resultats de l'avaluació?
- Quines coses pensem que són més urgents de canviar en les nostres formes i estratègies de treball?
- En el darrer any, hem introduït canvis en les nostres estratègies de treball relacional amb la població?
- En el darrer any, hem introduït canvis en les nostres estratègies de treball relacional amb serveis i professionals?
- *Quins canvis hem incorporat al projecte en el darrer any?*
- *Quines són les resistències i barreres principals als canvis que volem promoure?*



PART II

**MARC OPERATIU  
DE L'AVALUACIÓ  
(MOA):  
CONCEPTES  
I DEFINICIONS  
PER AL  
DISSENY DELS  
INSTRUMENTS  
D'AVALUACIÓ**

# 1. INTRODUCCIÓ

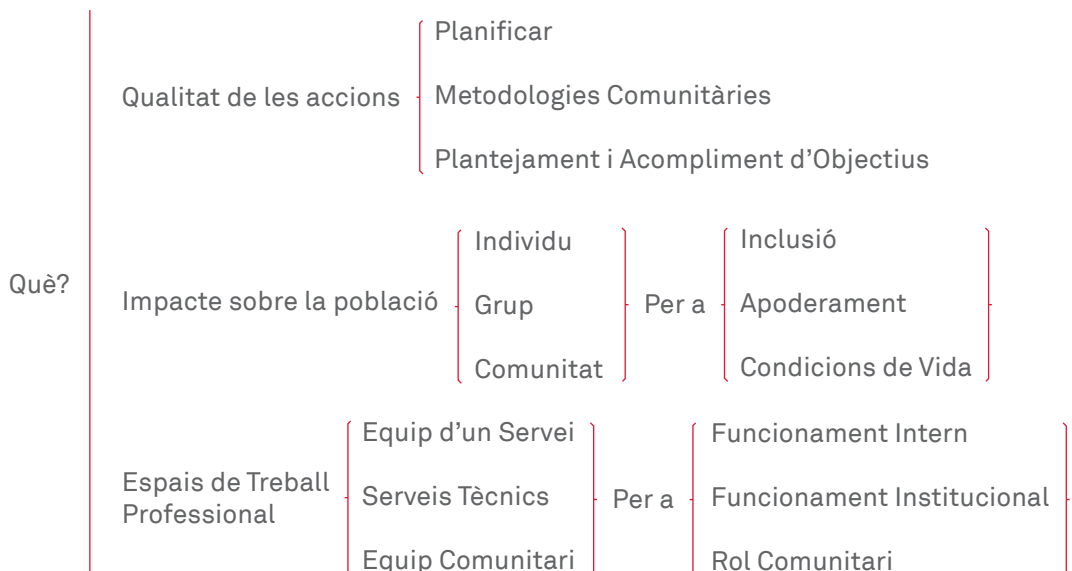
Ja hem presentat, a la primera part d'aquesta guia, els principis metodològics bàsics que han d'encaminar les nostres avaluacions, i que surten de la literatura especialitzada, d'altres experiències prèvies d'avaluació en l'àmbit de l'acció comunitària, i dels debats mantinguts als diversos grups de treball entre els operadors de l'acció comunitària a Barcelona. Quan hem parlat de principis metodològics ens referim a idees, consideracions i procediments per a l'avaluació de caire general, i no pas a instruments concrets d'avaluació, que són el nostre objectiu últim (*disseny d'instruments d'avaluació de l'acció comunitària que siguin útils i senzills*). Abans d'entrar en aquesta tasca, però, ens cal un pas intermediari, que és la construcció del **Marc Operatiu de l'Avaluació (MOA)**.

Quan parlem del MOA ens referim al conjunt de criteris i definicions que ens ajudaran a delimitar conceptualment, amb la màxima precisió, el disseny definitiu de les estratègies i els instruments d'avaluació. Per exemple, si volem construir un instrument per avaluar quin ha

estat l'impacte d'un programa d'acció comunitària en una població determinada, abans d'entrar en el disseny concret i específic d'aquest instrument d'avaluació, necessitem definir prèviament algunes qüestions: què entendrem per impacte i si hem d'esperar impactes diversos, a qui adreçem aquest instrument?, qui el farà servir? Quan parlem de població, a qui ens referim concretament?... En definitiva, els instruments específics, concrets, d'avaluació s'han de dissenyar a partir d'uns marcs de significació que s'han de definir prèviament. És a aquest marc previ que orienta la construcció d'instruments el que hem anomenat MOA. El MOA ens ha de servir, a l'hora de dissenyar instruments, per saber què volem avaluar concretament i qui ha de fer-ho, a més d'apuntar-nos criteris per valorar la utilitat de l'instrument dissenyat i les possibles interpretacions dels resultats obtinguts.

Si ens dotem d'un MOA clar i coherent, en el qual quedin ben definits i acotats quins han de ser els nostres objectes d'avaluació (els nostres *Què*), també el podrem fer servir per a la construcció de

## Quadre síntesi MOA



## 1.1. Objectes i objectius de l'avaluació

més/altres instruments d'avaluació. La quantitat d'instruments d'avaluació pot ser enorme. Potser els que proposem en aquesta guia no són sempre vàlids, o pot passar també que tinguem la necessitat de generar-ne de nous per adaptar-los a les nostres possibilitats i als nostres contextos de treball. En aquest cas, el MOA ens hauria de facilitar aquesta tasca tot recordant-nos què li hem de demanar, què busquem concretament amb aquest nou instrument.

Segurament, ja ho hem dit, la qüestió central per a la construcció del nostre MOA és identificar bé *Què* avaluarem, atesa la gran diversitat d'aspectes possibles que cal considerar: des d'avaluar l'impacte d'un PDC en un barri, fins a l'avaluació d'una activitat concreta un dissabte al matí, passant per avaluar l'evolució d'un grup de dones d'un projecte, la pertinença d'un determinat enfocament professional o metodològic, o les millores que experimenta en la seva vida quotidiana una persona que s'apunta a participar en una acció comunitària. Són tantes les coses que es podrien avaluar! Com operar davant d'aquesta gran varietat d'objectes possibles d'avaluació? Es fa evident la necessitat d'establir certs criteris, de posar una mica d'ordre.

No podem pensar que existeix un únic instrument amb capacitat per avaluar-ho *tot*. Quina mena d'instrument seria aquest? Ni tampoc no podem pensar a fer una llista de *tot* allò susceptible de ser avaluat. Què seria *tot*? Com de llarga seria aquesta llista? Segur que no ens deixem res fora? Ens toca, doncs, construir certes classificacions, tipologies o categories per intentar recollir i ordenar amb cert sentit, amb criteri, l'ampli ventall de possibles objectes i objectius d'avaluació. De fet, si aconseguim aclarir aquest aspecte (el *Què* de l'avaluació), les qüestions tècniques i metodològiques relatives a *Com* avaluar (instruments) seran molt més fàcils de resoldre.

Molts materials i documents de suport a l'avaluació no s'entretenen gaire en aquests aspectes. Això passa perquè ja queda clar el que s'avaluarà, i no necessiten gaires matisos. Per exemple, una guia d'avaluació de projectes comunitaris, no cal que entri gaire en aquestes consideracions si és clar que per *avaluació de projectes* s'entén només "valorar l'impacte produït per aquest projecte: els seus resultats", i res més. Tot i que, fins i tot en aquest cas, també ens cal precisar què entenem per *impactes*.

Però aquest no és el nostre cas. Ans al contrari, en totes les reunions i grups de treball que hem convocat per construir aquesta guia ha quedat clar que volíem que la nostra mirada valorativa sobre l'acció comunitària es fixés en moltes coses i no només en els impactes, i volíem que tingués mirades específiques sobre aspectes particulars del projecte, i no només una mirada general sobre aquest.

#### Què volem avaluar:

Proposem diferenciar tres grans objectes/objectius d'avaluació per intentar fer una síntesi que ordeni el conjunt de demandes i visions expressades en els grups de treball.

- a) La qualitat de les accions comunitàries: planificació i organització, dimensió metodològica i dimensió dels objectius.
- b) Els impactes en la població: individuals, de grup, i en la comunitat.
- c) Els espais de treball: funcionament intern, la dimensió institucional i la dimensió comunitària.

A les pàgines següents veurem en detall cadascun d'aquests punts.

## 1.2. Qui ha d'avaluar

El paradigma d'avaluació que més s'avé amb la metodologia de l'acció comunitària és el de l'avaluació participada, en què són els protagonistes de l'acció comunitària els que participen de la seva avaluació. Però això acostuma a ser més fàcil de dir que de fer. Una estratègia d'avaluació participada té, a més de les exigències metodològiques específiques que li són pròpies, uns importants requeriments institucionals i polítics. El plantejament d'aquesta guia, tot i que no s'inscriu plenament dins el marc metodològic de l'avaluació participada, tampoc no podem dir que el rebutgi. De fet, les propostes tècniques per a l'avaluació que es presentaran a la guia parteixen d'uns principis que incorporen avaluació interna amb avaluació externa, i avaluació tècnica més convencional amb avaluació participada:

- Molts instruments d'avaluació estan pensats com a exercicis d'autoavaluació interna (sense la presència d'avaluadors externs), encara que no es descarta la conveniència de disposar en determinades circumstàncies d'avaluacions externes, i per aquests casos, poden ser usats els mateixos instruments.

Proposem l'exercici d'autoavaluació, sobretot per els espais de treball i equips tècnics promotors i/o participants d'accions i/o processos comunitaris.

Dur a terme exercicis d'autoavaluació, permet als espais i equips, compartir expectatives i imaginaris previs a l'acció, posar en comú a qui es vol adreçar l'acció, quin impacte es desitja,... i també com ens organitzem per dur l'acció a la pràctica: qui fa què, cada quan ens trobem, qui volem que participi en l'organització, a qui convidem, la temporalitat de la programació i execució de l'acció, com preveiem i fem seguiment dels recursos necessaris (persones, material, diners,...) I en acabar l'acció: què ens ha semblat el seu resultat,

ens ho hem passat bé organitzant-la i duent-la a la pràctica, què ha suposat en les nostres relacions, què ha suposat per al col·lectiu a qui l'adreçavem, què ha suposat a la comunitat (més enllà del col·lectiu a qui s'adreçava), quins components transformador i innovador ha tingut,...

El resultat d'aquesta avaluació, a més a més d'aportar-nos dades objectives i subjectives de l'acció per tal d'ajustar i valorar la seva reedició, ens aporta també qüestions relatives al propi espai i equip que l'ha dut a terme: a nivell relacional, com s'ha cuidat, com ha funcionat, com s'han pres les decisions, com s'han distribuït les tasques,... Posar en comú aquest tipus d'avaluació ens dóna l'oportunitat de

- Reconèixer la feina feta per persones, col·lectius i institucions.
- Reconèixer què ens ha suposat treballar conjuntament, com a equip i com a individus?.
- Valorar la idoneïtat de donar continuïtat a l'espai i equip i com ho fem (incorporem més gent, incorporem canvis en les formes de fer, com gestionem la permeabilitat de l'equip,...)
- Comunicar la feina feta com a col·lectiu.
- Reforçar la identitat col·lectiva i el sentiment de pertinença.
- Pensem en uns mecanismes d'avaluació de l'acció comunitària majoritàriament liderats per equips tècnics i professionals que treballen als processos comunitaris.

Proposem incorporar a l'avaluació, tant l'aportació del tècnic impulsor de l'acció comunitària, com la mirada del tècnic participant en l'acció comunitària, ja sigui en qualitat de participant en una mesa tècnica, ja sigui

en qualitat de treballador d'un servei que deriva persones a accions comunitàries, ja sigui tècnics que a títol més individual volen participar, des de diferents rols, a les accions comunitàries que tenen lloc en el territori a on treballen.

També pensem que cal incloure l'avaluació d'aquelles persones, que si bé no participen a l'acció comunitària en qualitat de tècnic, hi aporten el seu coneixement tècnic. Parlem d'aquells casos en que ho fan majoritàriament com a ciutadans (a títol individual o participants de col·lectius, entitats o grups),. En aquest sentit, i amb l'ànim i la creença de que no només el saber tècnic és necessari per al fet comunitari, els instruments que proposa aquesta guia també permeten incloure la mirada de totes les persones participants en l'acció, des d'un rol impulsor /promotor/organitzador sigui quin sigui el seu ofici, activitat professional i coneixements.

- Es pensa en instruments per propiciar una avaluació participada (a càrrec dels participants en l'acció, en els grups, en les activitats, etcètera).

### 1.3. Avaluar la qualitat de les accions comunitàries

Parlar de “qualitat de les accions comunitàries” ens obliga a definir prèviament a què ens estem referint amb aquestes paraules, ja que no és gaire evident que tothom entengui el mateix, ni que es fixi en els mateixos aspectes a l'hora d'avaluar-la. A més, també hem vist la gran diversitat d'accions comunitàries que ens podem trobar, i caldrà que el marc operatiu ens indiqui com hem d'operar, davant d'aquesta diversitat, a l'hora de dissenyar els instruments d'avaluació, o de fer-los servir.

una variable binomial del tipus Sí o No, 0 o 10, tot o res. Existiran graus en funció de com es comporti l'acció en relació amb cadascuna de les tres dimensions que plantejarem. També pot passar i, de fet, passa, que una determinada acció ha estat ben planificada i ha aconseguit assolir els seus objectius, però sense desenvolupar-se amb una metodologia de participació comunitària. Com passa també que accions no ben planificades obtenen resultats. Tot això és el que hem de mirar d'esbrinar.

Com acabem de dir, ens cal encara una feina de més detall en la definició dels continguts de cada dimensió, que és la que hem abordat en el quadre següent, en què es diferencien les tres dimensions que hem considerat a l'hora de parlar de la qualitat de les accions, el tipus d'avaluació que correspondria per a cada dimensió (procés o impacte) i el detall dels continguts que atribuïm a cadascuna. Per exemple, per poder dir si una acció ha estat ben planificada ens fixarem en aspectes com els diagnòstics, la definició d'objectius, la programació i els cronogrames, la teoria del canvi, etcètera. Per poder dir si la metodologia comunitària s'aplica correctament ens fixarem en la participació comunitària: en qui, com i quan es participa. Finalment, per avaluar els objectius mirarem com s'han identificat i construït, i el seu grau d'assoliment.

En conclusió, construir un marc operatiu per a l'avaluació de l'acció comunitària exigeix definir què volem avaluar concretament, fent servir conceptes precisos que no donin lloc a possibles confusions i que no puguin ser interpretats de maneres diverses. Cal que sigui ben clar de què estem parlant i en què ens hem de fixar. Després, la producció d'instruments d'avaluació s'haurà de guiar per aquest marc operatiu.

#### 1.31. Les tres dimensions de la qualitat de l'acció comunitària

Per fer operatiu el concepte *qualitat de l'acció comunitària* diferenciarem tres dimensions o aspectes que considerem fonamentals de l'acció per tal de poder avaluar-ne la qualitat:

1. **La dimensió de planificació**, que ens interroga per com l'acció ha estat pensada, planificada i organitzada, prèviament al seu desenvolupament.
2. **La dimensió metodològica**, que posa l'èmfasi en si s'ha treballat de manera comunitària i, especialment, en com ha funcionat la participació comunitària (també es podria dir *dimensió de participació comunitària*);
3. **La dimensió dels objectius**, que ens ha de fer mirar quins són els objectius que es persegueixen, com s'han construït, i en quin grau s'han assolit.

De seguida veurem que caldrà filar una mica més prim per tal de veure amb detall de què tracta concretament cadascuna d'aquestes dimensions, però d'entrada podríem dir que **una acció comunitària de qualitat és aquella que ha estat ben planificada i organitzada, que s'ha desenvolupat d'acord amb els principis metodològics de la participació comunitària i que, finalment, ha assolit els objectius que s'havia plantejat**. És clar que la qualitat no pot ser

**Taula 1. Marc operatiu per a l'avaluació de la qualitat de l'acció comunitària**

Dimensions de l'acció	Tipus d'avaluació	Continguts de la dimensió
Planificació i organització	Processos	<p>Com ha sorgit la proposta de l'acció? A quines necessitats respon?</p> <p>Es disposa de diagnòstics actualitzats? S'han definit objectius clars i avaluables?</p> <p>Es disposa d'una planificació temporal de l'acció (programació i cronogrames)?</p> <p>L'organització està cohesionada al voltant del l'acció, com s'han definit i distribuït les responsabilitats i funcions dels diversos membres, estan clarament definides? Tothom en comparteix la distribució?"</p> <p>Què ens plantejem amb aquesta acció? S'ha definit una teoria del Canvi (hipòtesis, teories o principis causals per orientar la pràctica)? Com està prevista la consecució dels objectius (accions, activitats,...)</p> <p>S'ha definit una estratègia de sostenibilitat per a l'acció? (Coherència del disseny de les accions partint dels recursos disponibles, possibilitats que l'acció perduri en el temps en funció d'aquests recursos i de l'organització) (cal justificar-ho). S'ha dimensionat els costos de l'acció per buscar-ne els recursos necessaris?</p>
Participació comunitària (metodologia)	Processos /Impactes	<p>L'organització de l'acció comunitària permet/facilita la participació dels diversos actors comunitaris?</p> <p>L'organització de l'acció comunitària permet/facilita l'activitat promotora de la ciutadania?</p> <p>Participen en les diverses fases de l'acció –diagnòstic, planificació, avaluació, etcètera– la pluralitat d'actors comunitaris –ciutadania, entitats, serveis públics, administracions públiques, altres?–</p> <p>El perfil dels participants respon als objectius de l'acció (target, diversitat)?</p> <p>Es donen dinàmiques d'intercanvi, col·laboració o coproducció entre els diversos agents comunitaris (accions conjuntes)?</p> <p>La gestió dels lideratges i les responsabilitats fa perdurable en el temps l'organització comunitària (és sostenible)</p>
Compliments d'objectius	Impactes	<p>Es disposa d'una programació amb objectius específics avaluables i temporalitzats?</p> <p>Els objectius responen a un marc lògic per a la intervenció (teoria del canvi, diagnòstics actualitzats, recursos adequats i suficients...)</p> <p>S'assoleixen els objectius fixats en la programació? (impactes esperats)</p> <p>Existeixen impactes no previstos?</p>

### 1.3.2. La diversitat d'escales en l'acció comunitària

Fins ara, quan en aquesta guia parlem d'accions comunitàries no fem gaires distincions entre tipus d'accions, però la realitat ens mostra la gran diversitat que ens podem trobar. Aquesta diversitat d'accions es pot valorar des de punts de vista molt diferents (temàtica tractada, característiques dels promotors, models d'intervenció i d'altres), però, a l'hora de dissenyar instruments d'avaluació, hem vist que el criteri de diferenciació més determinant és el de l'escala. Per exemple, no podem fer servir el mateix instrument per avaluar la qualitat de l'acció quan es tracta d'un pla comunitari que quan es tracta d'una activitat puntual (festa, jornada...).

En termes generals (també és el cas dels serveis socials a Barcelona) acostumem a diferenciar tres escales de l'acció: Programa > Projecte > Activitat. El programa seria l'escala superior i es desenvolupa a través de projectes. Al seu torn, el projecte es tradueix en activitats.

Tenint en compte aquesta diferenciació d'escales, la nostra proposta d'instruments per avaluar la qualitat de l'acció diferenciarà únicament entre Activitat, d'una banda, i Programa o Projecte de l'altra. Com es veurà hem dissenyat el instrument 1 per avaluar l'activitat, i els instruments, 2, 3 i 4 per avaluar la qualitat de programes i projectes.

**Taula 2. Instruments per avaluar la qualitat de l'acció comunitària**

Núm. instrument	Tipus d'acció	Objecte de l'avaluació	Tipus d'avaluació	Tipus d'instrument	Qui avalua
1	Activitat	General	Procés / Impacte	Qüestionari	Organitzadors
2	Programa - Projecte	Planificació i organització	Procés	Qüestionari	Organitzadors
3	Programa - Projecte	Participació comunitària	Procés / Impacte	Qüestionari	Organitzadors
4	Programa - Projecte	Compliment d'objectius	Impacte	Qüestionari	Organitzadors



## 1.4. Avaluar els impactes en la població

Ja hem tractat a la primera part d'aquesta guia les consideracions generals sobre l'avaluació d'impactes. Ara ens toca definir el marc operatiu que orientarà aquest tipus d'avaluació en el nostre cas. El que hem de fer és, com en el cas anterior, delimitar de manera més precisa possible a què ens referirem quan parlem d'impactes, sabent d'antuvi que "tot" no es pot avaluar: se'ns fa impossible pensar en *tots els impactes en tot i en tothom*.

Per començar, una primera acotació surt de la intenció de limitar l'anàlisi dels impactes als efectes de l'acció comunitària en la població i en el territori, i s'entén que aquests són els impactes "finalistes" de l'acció que més ens interessen. Quan parlem de població fem una triple distinció: persona, grup i comunitat. Així, dissenyarem tres tipus d'instruments per tal d'avaluar-ne els impactes: (Q5) avaluar l'impacte que pot tenir en una persona la seva participació en una acció comunitària; (Q6) avaluar els impactes de l'acció comunitària en

els grups comunitaris i, indirectament, en les persones que els formen, i (Q7) avaluar els impactes d'una acció comunitària en el conjunt de la comunitat de referència a la qual s'adreça.

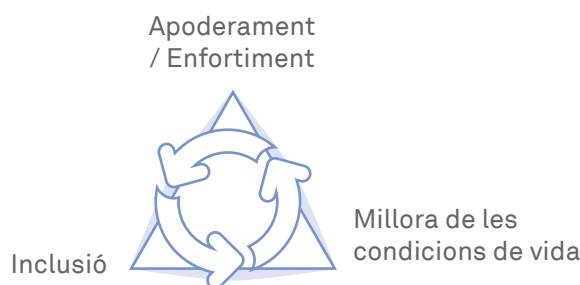
D'altra banda, també necessitem acotar i delimitar mínimament els tipus d'impactes que podem esperar d'una acció comunitària. És el que hem anomenat les *dimensions dels impactes*, i que surten directament del marc conceptual de l'acció comunitària. Així, parlar d'acció comunitària és parlar d'**apoderament**, entès com el procés que permet al subjecte (persona-grup-comunitat) guanyar autonomia, capacitats per fer-se valer i per protagonitzar la millora de les seves **condicions de vida**, una millora que busca la cohesió social i la **inclusió** dels col·lectius més febles i desafavorits. El marc de l'acció comunitària ens diu que això ho hem de veure tant en el nivell més micro (**individu**), com en els nivells més generals (**comunitat**) i en els intermedis (**grups**).

41

Qualitat de Vida,  
Igualtat i Esports

Guia operativa  
d'avaluació de  
l'acció comunitària

Figura 2. Marc conceptual de l'acció comunitària



És clar que el significat dels tres conceptes (inclusió, poderament i condicions de vida) sempre està sotmès a debats dins la literatura especialitzada, però ara no és el moment de reproduir-los. Més aviat, el que toca és fer dels tres conceptes una definició que, en primer lloc, sigui coherent amb les pràctiques comunitàries que s'estan

desenvolupant en el nostre entorn i, en segon lloc, que sigui funcional a l'objectiu de definir instruments d'avaluació d'aquestes pràctiques. El quadre següent sintetitza totes aquestes idees en un MOA per a l'avaluació dels impactes de l'acció comunitària.

Taula 3. Marc operatiu per a l'avaluació dels impactes de l'acció comunitària

	Inclusió	Apoderament	Condicions de vida
Individu	<p>La persona ha guanyat relacions socials: coneix i es relaciona amb més gent?</p> <p>La persona ha guanyat relacions socials amb gent que prové d'altres àmbits comunitaris?</p> <p>La persona ha augmentat el coneixement dels recursos de que disposa a la seva comunitat?</p>	<p>La persona ha guanyat iniciativa, és més proactiva, i té menys dependència dels altres a l'hora de fer coses i prendre decisions?</p>	<p>La persona ha millorat les seves condicions de vida en diversos àmbits (salut, educació...)?</p> <p>La persona té la percepció que la seva participació en les AC fa que la seva vida sigui millor?</p>
Grup	<p>Els grups són oberts, facilitant la participació de noves persones?</p> <p>Els grups es relacionen amb altres grups, participant en activitats col·lectives?</p>	<p>Els grups tenen o guanyen autonomia i projecte propi?</p> <p>El funcionament del grup es basa en el reconeixement i l'acció dels seus membres?</p> <p>Els lideratges són plurals i/o rotatius?</p>	<p>El grup assoleix els seus objectius substantius (salut, educació, ocupació, altres...)?</p> <p>Les persones que formen part del grup valoren que la seva participació en el grup els aporta qualitat de vida relacional?</p>
Comunitat / població	<p>Participen en l'acció comunitària persones "noves" que abans no hi participaven?</p> <p>L'AC incorpora els diferents col·lectius a les seves activitats? Hi participen els col·lectius més vulnerables?</p>	<p>Ha millorat la capacitat organitzativa de la comunitat?</p> <p>Hi ha més capacitat de fer propostes i definir un projecte propi?</p> <p>Ha millorat la qualitat democràtica de les entitats?</p>	<p>S'assoleixen els objectius substantius de l'AC?</p> <p>Han tingut lloc impactes no previstos o efectes indirectes que puguem identificar?</p> <p>Es pot valorar l'acció comunitària com una acció preventiva davant els problemes socials que amenacen la comunitat?</p>

Taula 4. Instruments per avaluar impactes de l'acció comunitària

Núm. instrument	Objecte de l'avaluació	Tipus d'instrument	Qui avalua
5	Impactes en la persona	Qüestionari	Els professionals
6	Impactes en un grup	Qüestionari	Els professionals El grup
7	Impactes en una comunitat-població	Taller	La comunitat (avaluació participada)

## 1.5. Avaluar els espais de treball professional

A més d'avaluar el que hem anomenat *qualitat de l'acció*, i d'avaluar "impactes", les aportacions fetes als grups de treball han posat clarament de manifest l'interès, de molta de la gent que treballa en l'acció comunitària a Barcelona, per disposar d'eines d'avaluació específicament pensades i dissenyades per avaluar l'activitat professional. Cal dir que el focus no s'ha posat en valorar individualment els diversos professionals, més aviat l'interès es centrava a analitzar els equips i espais de treball professional per tal de veure fins a quin punt s'estaven aplicant correctament les premisses i els requeriments que l'acció comunitària planteja als equips/espais de treball tècnics i professionals.

En relació amb els equips i espais de treball tècnic i professional identifiquem també tres dimensions que ens han d'ajudar a delimitar amb certa precisió de què estem parlant i en què ens hem de fixar a l'hora d'avaluar-los.

1. La dimensió del funcionament intern dels equips, incloem aquí les qüestions relatives a l'organització de l'equip, la periodicitat de les trobades, com es prenen les decisions, com es distribueixen les tasques, a on es recull el treball que es vol realitzar i el realitzat (existeixen documents d'objectius i estratègia? De diagnòstic?), quines accions de capaciació en metodologia comunitària s'han fet o es tenen previstes, com s'atén el tema de la sostenibilitat,...
2. La que fa referència al funcionament de la institució a la qual pertany aquest equip (que pot ser una administració pública o una entitat gestora), i que té a veure amb el seu funcionament pel que fa a aspectes com ara la transversalitat, els solapaments, la integralitat o la relació entre l'esfera tècnica i l'esfera política dins l'organització, com per exemple:
  - Quina és la responsabilitat de la persona/tècnic que participa a la

Mesa, en relació a la seva entitat, i quin seguiment se'n fa.

- El traspàs d'informació de la tasca de la Mesa a l'entitat de qui es forma part.
  - L'autonomia de treball de la persona participant a la Mesa, en relació a l'entitat que representa.
3. La dimensió més pròpiament comunitària, relativa al rol i l'activitat dels espais de treball professional en relació amb la comunitat, com per exemple:
    - Grau de treball conjunt amb les entitats i els serveis del territori/comunitat
    - Grau d'incorporació i treball conjunt de la ciutadania organitzada formal o informalment
    - Grau d'incorporació de la ciutadania a títol individual
    - Grau d'obertura a la pluralitat del barri (gènere, edat, origen,...).

Taula 5. Marc operatiu per a l'avaluació dels espais de treball professional

	Funcionament intern (equip)	Funcionament institucional	Rol i activitat comunitària
Equip d'un servei	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Motivació i interès</li> <li>• Direcció i organització</li> <li>• Treball en equip i distribució de tasques</li> <li>• Avaluació</li> </ul>	<p>Treball conjunt dins l'organització: coherència, solapaments, transversalitat, intercanvi d'informació...</p> <p>Relacions entre l'àmbit polític i el tècnic</p>	<p>Treball conjunt amb serveis d'altres organitzacions o institucions</p> <p>Relació amb entitats i ciutadania</p>
Mesa tècnica	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dinamització interna</li> <li>• Diagnòstics compartits</li> <li>• Objectius clars</li> <li>• Distribució de rols i responsabilitats</li> <li>• Avaluació</li> </ul>	<p>Transferència d'informació cap al servei i la institució</p> <p>Acords formals entre serveis</p>	<p>Treball conjunt entre serveis</p> <p>Relació amb entitats i ciutadania</p>
Equip comunitari	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Motivació i interès</li> <li>• Direcció i organització</li> <li>• Treball en equip i distribució de tasques</li> <li>• Avaluació</li> </ul>	<p>Relacions entre l'esfera política i l'esfera tècnica</p>	<p>Treball relacional per a la dinamització del procés comunitari:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Amb ciutadania</li> <li>• Amb entitats</li> <li>• Amb serveis públics</li> </ul>

Per l'avaluació dels espais de treball, i per tal d'avaluar les dimensions presentades, us proposem tres qüestionaris en funció de qui avalua: si es fa des de l'equip d'un servei que participa a l'AC (Q8), es fa des d'una Mesa tècnica (Q9) o si l'avaluació la fa l'equip propi d'una AC (Q10).

Taula 6. Instruments per avaluar espais de treball professional

Núm. instrument	Objecte de l'avaluació	Tipus d'instrument	Qui avalua
8	Equip d'un servei	Qüestionari	Equip del servei
9	Mesa tècnica	Qüestionari	Mesa tècnica
10	Equip comunitari	Qüestionari	Equip comunitari

PART III

# INSTRUMENTS D'AVUACIÓ

# 1. QÜESTIONARIS D'AVALUACIÓ

## 1.1. Per avaluar activitats

### INSTRUMENT 1. Qüestionari d'avaluació d'una activitat

#### Presentació

L'instrument que ara presentem està adreçat a l'avaluació d'una activitat, és a dir, una acció comunitària de curta durada, molt acotada en el temps. Podríem dir que programes i projectes, des d'un punt de vista metodològic, responen més a una lògica de *procés*, mentre que l'activitat respon més a una lògica de *moment*.

#### Qüestionari d'avaluació d'una activitat

**Finalitat:** avaluar la qualitat d'una activitat comunitària a partir de valorar les dimensions de: (1) planificació i organització; (2) objectius i impactes; (3) participació comunitària, i (4) sostenibilitat.

**Qui contesta:** individualment, totes les persones que han participat en l'organització de l'activitat. Es recullen tots els qüestionaris i es fa una síntesi dels resultats. Si el grup organitzador és reduït (menys de quatre persones), es pot emplenar un únic qüestionari fruit d'una deliberació al grup.

**Com s'analitza:** s'adjunta un guió per a l'anàlisi dels resultats.

#### Indicacions per a l'ús del qüestionari

Aquest qüestionari està dissenyat perquè el contestin les persones implicades en la planificació i organització d'una activitat ja desenvolupada.

Una vegada emplenat el qüestionari, cal fer una valoració general dels resultats. Farem aquesta valoració en una reunió de treball amb aquest objectiu.

Per al desenvolupament de la reunió de valoració:

Del conjunt de qüestionaris recollits fem un buidat i, alhora, analitzem les diferències en les respostes com a element per traslladar en el marc de la reunió.

Les persones facilitadores de la reunió de valoració fan un retorn de la síntesi

de resultats al conjunt de persones que l'han emplenat (entre les quals hi ha els organitzadors de l'activitat).

Es pot seguir el guió de preguntes següent com a ordre del dia del debat:

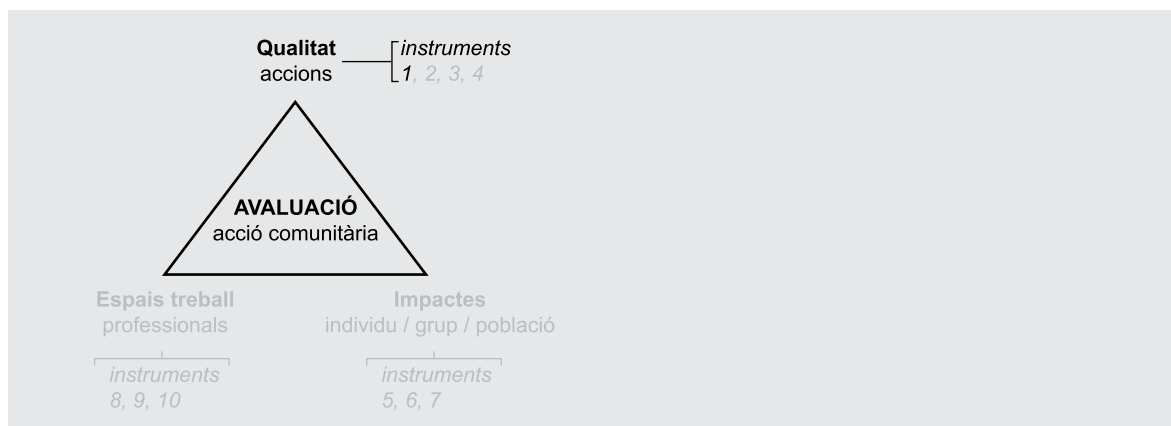
- Quins han estat els nostres punts forts a l'hora de planificar i organitzar l'activitat?
- En què hem de millorar la nostra planificació i la nostra organització?
- Els objectius que ens vam plantejar, eren els adequats?
- La nostra teoria del canvi (argument que explica per què pensem que fent l'activitat aconseguirem l'objectiu) és correcta?
- Com ha funcionat la participació? Punts forts i punts febles
- Quines són les amenaces principals per a la sostenibilitat futura de l'activitat?
- Propostes de continuïtat i de millora: qui farà què?

*És important tenir present l'evolució en els resultats al llarg del temps, si és una activitat que es repeteix de manera cíclica o regular, anar passant el qüestionari ens permet veure'n l'evolució al llarg del temps.*

#### Taula Síntesi qüestionari 1

Què	Activitat
<b>Qui</b>	Cadascuna de les persones que han participat en l'organització de l'activitat
<b>Com</b>	1) omplir el qüestionari individualment 2) buidar els qüestionaris 3) fer una reunió de treball per a valorar el resultat dels qüestionaris, a partir del buidat. Aquesta reunió podrà seguir el guió de debat que es proposa. En el cas que l'organització de l'activitat hagi implicat a menys de 4 persones, es pot fer només el pas 3.

# Qüestionari d'avaluació d'una activitat



## Dades d'identificació

Nom del projecte:

CSS de referència:

Persona que emplena la fitxa:

Adreça electrònica:

Escala de valoració d'1 a 4 en què:

En desacord / No es compleix	Parcialment d'acord / Es compleix, però insatisfactòriament	Molt d'acord / Es compleix de manera acceptable	Totalment d'acord / Es compleix plenament	No ho sé / No tinc prou informació per contestar
1	2	3	4	–

## 1. Planificació i organització

	1	2	3	4	–
- L'activitat respon als objectius d'un programa o projecte més ampli	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
- L'activitat s'ha planificat amb prou temps	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
- La difusió de l'activitat s'ha fet amb prou temps	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
- Els recursos econòmics previstos inicialment han estat els adequats	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
- El temps previst inicialment ha estat suficient	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
- En l'organització de l'activitat, cadascú ha fet el que li tocava	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
- L'activitat ha estat coorganitzada per professionals i voluntaris	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
- L'organització ha permès que cadascú sabés què havia de fer	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
- Les decisions s'han pres des del consens?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

## 2. Objectius i impactes

2.1 Quin ha estat l'objectiu general de l'activitat?

2.2 Per què us heu plantejat aquest objectiu? D'on surt?

2.3 Quina és la vostra *teoria del canvi*, és a dir, per què penseu que fent l'activitat s'aconseguirà l'objectiu general?

2.4 Quins han estat els objectius específics per a l'activitat?

Objectiu específic 1

Objectiu específic 2

...

2.5 S'han assolit els objectius específics previstos?

Grau d'assoliment	Baix - Mitjà - Alt		
Grau d'assoliment del l'objectiu específic 1	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Grau d'assoliment del l'objectiu específic 2	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<input type="text"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

2.6 Pensàvem que hi participaria un mínim de \_\_\_\_ persones i un màxim de \_\_\_\_.

Per a nosaltres (organitzadors) hauria estat un èxit una participació superior a \_\_\_\_ persones.

Finalment, hi van participar \_\_\_\_ persones.

2.7 Valora el grau d'utilitat d'aquesta activitat des de les següents afirmacions:

Grau de valoració	Baix - Mitjà - Alt		
El col·lectiu al qui s'ha adreçat l'activitat ha experimentat canvis significatius	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
S'ha pogut veure un impacte de l'activitat en la comunitat en general	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Els agents que han organitzat l'activitat han modificat la relació que tenien fins ara	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

### 3. Participació comunitària (metodologia)

Identifiqueu les persones, entitats, serveis, etcètera, que han participat com a organitzadors de l'activitat

3.1 Pensant en els objectius de l'activitat, a qui (persona, col·lectius, entitat o servei...) heu trobat a faltar en l'organització?



3.2 Pensant en una futura edició de l'activitat, que faríeu per poder incorporar a l'organització als que heu trobat a faltar?

3.3 En l'organització de l'activitat, heu pogut comptar amb usuaris/beneficiaris/participants?

3.4 L'activitat anava especialment adreçada a algun col·lectiu específic? Quin?

3.5 Quin percentatge, sobre el total de participants, pertanyia al col·lectiu específic?

3.6 L'organització d'aquesta activitat us ha permès conèixer gent nova amb la qual penseu que serà possible col·laborar en activitats futures?

3.7 Quines penseu que han estat les dues claus principals de l'èxit o fracàs de l'activitat?

---

## 4. Sostenibilitat

4.1 És important donar continuïtat en el temps a l'activitat? Per què?

4.2 L'activitat té unes fonts de finançament diversificades o depèn d'un únic patrocinador?

4.3 Els usuaris o beneficiaris de l'activitat, contribueixen d'alguna manera al seu finançament?

4.4 Les persones, entitats o serveis implicats en l'organització de l'activitat, disposen d'espais regulars de trobada/treball. Per a què? Quins?

## 1.2. Per avaluar la qualitat de programes i projectes

### INSTRUMENT 2. Qüestionari d'avaluació de la planificació i organització

#### Indicacions per a l'ús del qüestionari

Aquest qüestionari està dissenyat perquè el contestin les persones implicades en la planificació del programa o projecte, o un avaluador extern, un cop recollida la informació necessària.

Quant a la seva aplicació, es pot passar prèviament a l'execució del programa-projecte (preguntes 1 a la 10 i pregunta 14), o bé un cop executat o en execució (el qüestionari emplenat).

Les preguntes identificades amb una (R) resten puntuació.

Fem una mitjana del conjunt de qüestionaris recollits i, alhora, analitzem les diferències en les respostes com a element per traslladar als participants per tal de poder-hi aprofundir.

Escala de valoració segons la puntuació de les respostes (cal tenir present l'evolució en els resultats al llarg del temps, després d'haver passat el qüestionari en un període concret, i no pas la puntuació en relació amb l'escala de manera aïllada).

#### Taula de puntuació

45-50 punts	Excel·lent
38-44 punts	Notable
30-37 punts	Acceptable / Suficient
Menys de 30 punts	Insuficient (necessàriament millorable)

#### Taula Síntesi qüestionari 2

**Què** Planificació i organització d'un projecte o programa

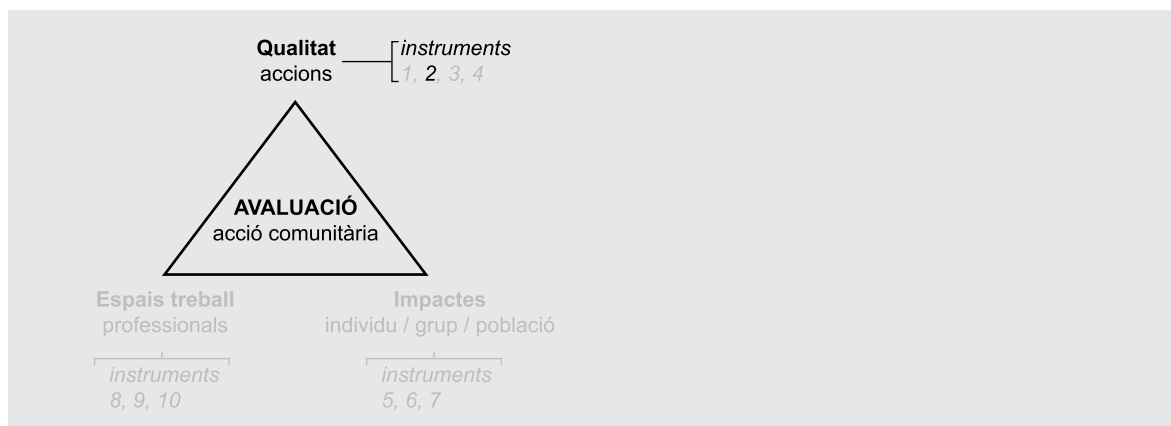
**Qui** Cadascuna de les persones que han participat en l'organització de l'activitat o una persona externa a qui se li demana una tasca avaluadora

**Com** 1) omplir el qüestionari individualment  
2) buidat i càlcul de la puntuació obtinguda  
3) valoració dels resultats:

- escala de puntuació
- compartir resultats amb les persones participants en la planificació i organització del projecte.

## Instrument 2

# Qüestionari d'avaluació de la planificació i organització



## Dades d'identificació

Nom del projecte:

CSS de referència:

Persona que emplena la fitxa:

Adreça electrònica:

### Escala de valoració d'1 a 4 en què:

En desacord / No es compleix	Parcialment d'acord / Es compleix, però insatisfactòriament	Molt d'acord / Es compleix de manera acceptable	Totalment d'acord / Es compleix plenament	No ho sé / No tinc prou informació per contestar
1	2	3	4	—

## Valora el grau d'acord i respon

1. Existeix un document previ al desenvolupament de l'acció que reculli el pla de treball detallat (objectius, activitats i temporització) 1 2 3 4 —  
○ ○ ○ ○ ○

Per què?

2. Existeix un diagnòstic actualitzat on han participat entitats, serveis públics i veïns / *Es coneix adequadament la situació en el moment inicial del projecte (moment zero)* 1 2 3 4 —  
○ ○ ○ ○ ○

Per què?

1 2 3 4 -  
 3. El pla de treball respon als aspectes identificats al diagnòstic       
 Per què?

1 2 3 4 -  
 4. Existeix una planificació temporal dels objectius i les actuacions a sis mesos, un any, tres anys. Per què?

1 2 3 4 -  
 5. Els objectius responen a una teoria del canvi explicitada i recollida formalment       
 Per què?

1 2 3 4 -  
 6. Existeixen definits, de manera prèvia, canals, mecanismes o persones per donar resposta als possibles imprevistos que puguin aparèixer (prenent decisions, assumint tasques, etcètera). Per què?

1 2 3 4 -  
 7. Existeix una definició clara de responsabilitats i tasques de les entitats o dels serveis participants. Per què?

1 2 3 4 -  
 8. Existeix una definició clara de les funcions dels espais de treball i dels espais de presa de decisions. Per què?

1 2 3 4 -  
 9. Pensant en com us organitzeu, valora els següents objectius:

- La dedicació de temps prevista, ha estat suficient
- Cadascú ha fet el que tocava
- En els espais d'organització hi han participat persones professionals i voluntàries
- Les decisions s'han pres per consens

1 2 3 4 -  
 10. La planificació té un sistema per a l'avaluació del programa o projecte       
 Per què?

11. Els objectius del programa o projecte responen unilateralment a les demandes o les propostes dels tècnics dels serveis públics (R)

1 2 3 4 -

Per què?

12. Les accions que s'han desenvolupat són únicament iniciativa de l'entitat o organització gestora o promotora (R)

1 2 3 4 -

Per què?

13. Els recursos materials assignats inicialment ens han permès desenvolupar el programa o projecte tal com estava previst

1 2 3 4 -

Per què?

14. Els recursos humans assignats inicialment (temps de dedicació dels professionals i dels voluntaris o participants) ens han permès desenvolupar el programa o projecte tal com estava previst

1 2 3 4 -

Per què?

**Contesta Sí / No (puntuació, Sí= 1, No= 0)**

Sí No

15. Per tal d'assegurar la sostenibilitat econòmica futura del projecte

a) Existeix un document de planificació que tingui en compte la viabilitat econòmica futura del programa o projecte

b) S'han presentat sol·licituds de finançament a institucions públiques actualment no finançadores

c) S'han presentat sol·licituds de finançament a institucions privades

d) S'ha promogut l'autonomia econòmica del programa o projecte mitjançant l'autogestió dels participants o beneficiaris

Sí No

16. En els darrers 12 mesos

a) S'han dut a terme activitats de formació en acció comunitària adreçades als promotors i organitzadors del programa o projecte

b) S'han dut a terme trobades informals (sentit lúdic) entre els promotors i organitzadors (sopars, tertúlies, trobades espontànies,...)

c) Quan hi ha hagut conflictes, les persones, entitats, i/o serveis implicats, hem dedicat temps i espai per a la seva gestió

d) S'ha fet alguna reunió d'avaluació amb presència de promotors, dinamitzadors i participants

### INSTRUMENT 3. Qüestionari d'avaluació dels objectius

#### Indicacions per a l'ús del qüestionari

Aquest qüestionari està dissenyat perquè el contestin les persones implicades en la planificació del programa o projecte, o un avaluador extern, un cop recollida la informació necessària.

Té dues parts, una primera no puntuable, que està dissenyada perquè ens pugui ajudar a planificar, i una segona part dissenyada per avaluar, en la qual sí que puntuem.

Quant a la seva aplicació, es pot passar prèviament a l'execució del programa-projecte (vuit primeres preguntes sense puntuació) o un cop executat o en execució (el qüestionari emplenat).

Fem una mitjana del conjunt de qüestionaris recollits i, alhora, analitzem les diferències en les respostes com a element per traslladar als participants, i per tal de poder aprofundir-hi ens podem formular la pregunta: què podem fer per millorar l'assoliment d'objectius?

Escala de valoració segons la puntuació de les respostes\* (cal tenir present l'evolució en els resultats al llarg del temps, després d'haver passat el qüestionari en un període concret, i no pas la puntuació en relació amb l'escala de manera aïllada).

#### Taula de puntuació

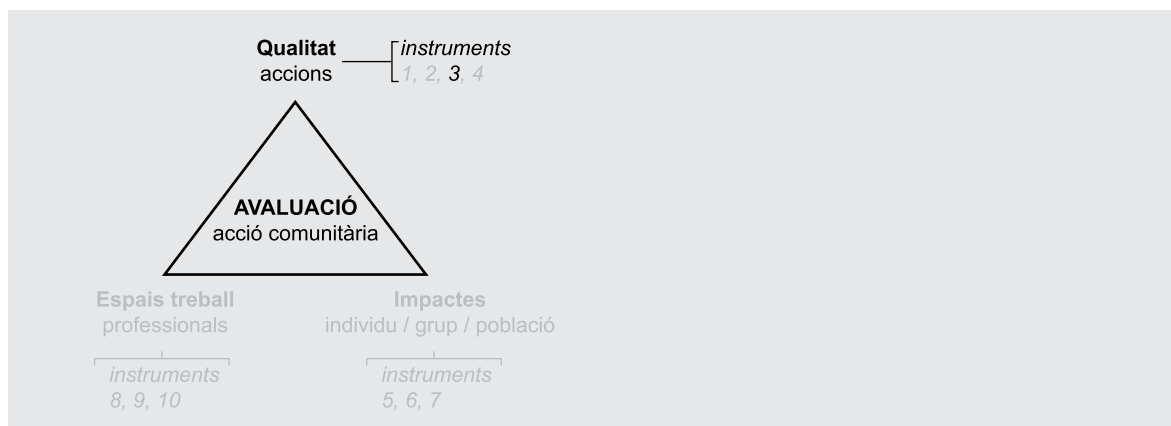
29-32 punts	Excel·lent
24-28 punts	Notable
19-23 punts	Acceptable / Suficient
Menys de 19 punts	Insuficient (necessàriament millorable)

#### Taula Síntesi qüestionari 3

<b>Què</b>	Objectius d'un projecte en fase de planificació o en procés d'execució o tancat
<b>Qui</b>	Cadascuna de les persones que han participat en l'organització de l'activitat o una persona externa a qui se li demana una tasca avaluadora
<b>Com</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) omplir el qüestionari individualment</li> <li>2) buidat i càlcul de la puntuació obtinguda</li> <li>3) valoració dels resultats <ul style="list-style-type: none"> <li>• escala de puntuació</li> <li>• compartir resultats amb les persones participants en la planificació i organització del projecte.</li> <li>• Recull de propostes entorn a la pregunta "què podem fer per millorar l'assoliment d'objectius" (opcional, per aprofundir en l'avaluació)</li> </ul> </li> </ol>

## Instrument 3

# Qüestionari d'avaluació dels objectius



## Dades d'identificació

Nom del projecte:

CSS de referència:

Persona que emplena la fitxa:

Adreça electrònica:

## Primera part

Escriu a continuació:

### 1. L'objectiu que vols avaluar:

Exemple. Incorporar els joves en el teixit associatiu del barri

### 2. L'aspiració o indicador que determinaria la seva satisfacció:

Exemple. Incorporar un mínim de tres joves amb els quals estem treballant a la plaça amb els educadors de carrer en alguna de les entitats del barri

### 3. Tema, problema, potencialitat, preocupació que ha fet que ens plantegem aquest objectiu:

Exemple. Existència d'una alta conflictivitat dels joves a l'espai públic (plaça, carrer, etcètera)

### 4. Teoria del canvi a què respon aquest objectiu:

Exemple. Com més participació dels joves a les entitats del barri, menys conflictivitat al carrer i a la plaça

5. El temps previst per a l'assoliment de l'objectiu en fases (sis mesos, un any, tres anys) (sempre que sigui possible):

*Exemple: (a sis mesos) —establiment de vincles amb els joves de la plaça; (a un any) —fer que els joves assisteixin a alguna activitat organitzada per les entitats; (a tres anys) —que un mínim de tres joves siguin membres actius de les entitats*

6. Els recursos previstos per a l'assoliment de l'objectiu:

*Exemple: Deu hores setmanals d'un educador APC dedicades al treball de carrer a la plaça i a l'enfortiment de les associacions del barri. Com més participació dels joves a les entitats del barri, menys conflictivitat al carrer i a la plaça*

7.1. Possibles obstacles o resistències que ens poden dificultar l'assoliment de l'objectiu:

7.2. Possibles elements facilitadors que poden contribuir a l'assoliment de l'objectiu:

8. Impacte\* que esperem que tingui l'assoliment d'aquest objectiu:

*Exemple. Reducció de la conflictivitat dels joves al carrer i a la plaça*

*\* Cal que definim de manera clara el concepte o la dimensió en què volem incidir (en aquest cas, la conflictivitat), i que al mateix temps concretem quin seria el possible indicador que visualitzaria el canvi. A títol d'exemple: reducció del nombre d'intervencions policials o de denúncies...).*

## Segona part

Una vegada emplenada la graella anterior, puntua segons l'escala que presentem a continuació el teu grau d'acord amb les afirmacions que es presenten:

Si tens interès a aprofundir en una reflexió conjunta posterior, respon també a les preguntes en obert que acompanyen les preguntes puntuables:

Escala de valoració d'1 a 4 en què:

En desacord / No es compleix	Parcialment d'acord / Es compleix, però insatisfactòriament	Molt d'acord / Es compleix de manera acceptable	Totalment d'acord / Es compleix plenament	No ho sé / No tinc prou informació per contestar
1	2	3	4	—

## Valora el grau d'acord i respon

1 2 3 4 —

1. Hem arribat a les persones que havíem definit a l'objectiu

○ ○ ○ ○ ○

Per què?



1 2 3 4 -  
 2. L'aspiració prevista o indicador s'ha complert       
 Quins elements han estat determinants?

---

1 2 3 4 -  
 3. L'objectiu plantejat s'ha assolit       
 Identifica condicionants externs (en positiu o en negatiu) que hagin pogut incidir en l'assoliment de l'objectiu

---

1 2 3 4 -  
 4. S'han utilitzat els recursos previstos per al desenvolupament de l'acció       
 Per què?

---

1 2 3 4 -  
 5. El temps per a l'assoliment de l'objectiu ha estat el previst       
 Per què?

---

1 2 3 4 -  
 6. L'assoliment de l'objectiu ha tingut l'impacte esperat       
 Identifica condicionants externs (en positiu o en negatiu) que hagin pogut incidir en l'assoliment de l'impacte

---

Han tingut lloc impactes no previstos (en positiu o en negatiu)? Quins?

---

*Exemple. Sí. La feina feta pels educadors ha permès iniciar un treball conjunt entre les diferents entitats, que ni tan sols es coneixien, organitzant-se en un projecte conjunt per desenvolupar a les places del barri*

1 2 3 4 -  
 7. Per l'impacte assolit podem dir que la nostra teoria del canvi era correcta       
 Per què?

---

## INSTRUMENT 4. Qüestionari d'avaluació de la participació comunitària (metodologia)

### Indicacions per a l'ús del qüestionari

Aquest qüestionari està dissenyat perquè el contestin els organitzadors i promotors del programa o projecte. Té una primera i una tercera part no puntuable, amb l'objectiu d'identificar actors o fer un debat més qualitatiu, i una segona part puntuable, en què s'indica com calcular la puntuació de cada resposta.

Quant a la seva aplicació, es pot passar un cop executat el projecte o bé quan està en execució.

Les preguntes identificades amb una (R) resten puntuació.

Fem una mitjana del conjunt de qüestionaris recollits i, alhora, analitzem les diferències en les respostes com a element per traslladar als participants per tal de poder aprofundir-hi.

Escala de valoració segons la puntuació de les respostes\* (cal tenir present l'evolució en els resultats al llarg del temps, després d'haver passat el qüestionari en un període concret, i no pas la puntuació en relació amb l'escala de manera aïllada).

### Taula de puntuació

45-50 punts	Excel·lent
38-44 punts	Notable
30-37 punts	Acceptable / Suficient
Menys de 30 punts	Insuficient (necessàriament millorable)

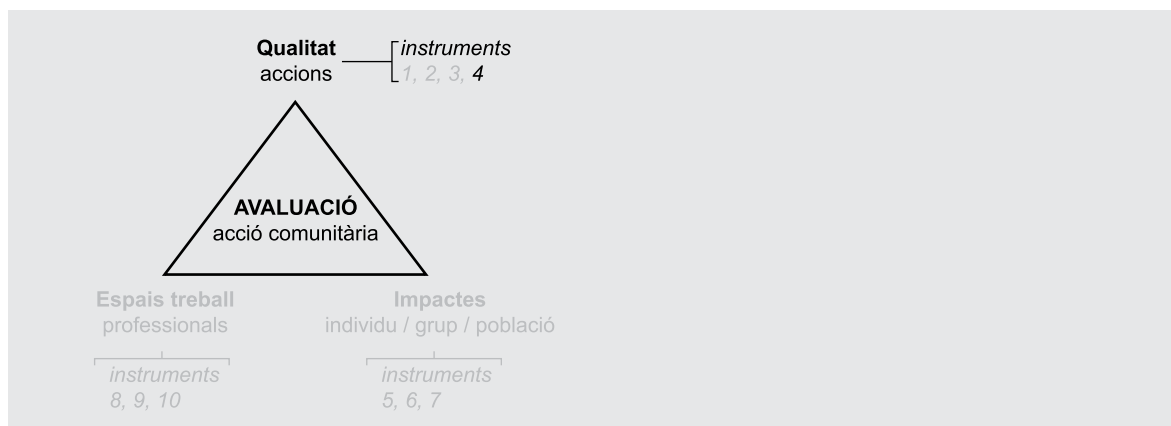
(per fer el càlcul de punts segueix les indicacions que apareixen a les mateixes preguntes)

### Taula Síntesi qüestionari 4

<b>Què</b>	La participació de la comunitat a un projecte o programa
<b>Qui</b>	Les persones que han organitzat i promogut el projecte o programa
<b>Com</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) omplir el qüestionari individualment</li> <li>2) buidat i càlcul de la puntuació obtinguda</li> <li>3) valoració dels resultats <ul style="list-style-type: none"> <li>• escala de puntuació</li> <li>• compartir resultats amb les persones participants en la planificació i organització del projecte.</li> <li>• Temps i espai per fer un debat qualitatiu al voltant de l'AC</li> </ul> </li> </ol>

## Instrument 4

# Qüestionari d'avaluació de la participació comunitària



## Dades d'identificació

Nom del projecte:

CSS de referència:

Persona que emplena la fitxa:

Adreça electrònica:

## Primera part

Completa la informació següent:

Promotors i organitzadors (qui participa activament en els diferents espais de planificació, seguiment i treball del programa o projecte).

Serveis públics	Entitats prestadores de serveis	Associacions / Grups del barri	Persones que participen a títol individual
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Nre. total:	Nre. total:	Nre. total:	Nre. total:

## Segona part

Puntua segons l'escala que presentem a continuació el teu grau d'acord amb les afirmacions següents:

Escala de valoració d'1 a 4 en què:

En desacord / No es compleix	Parcialment d'acord / Es compleix, però insatisfactòriament	Molt d'acord / Es compleix de manera acceptable	Totalment d'acord / Es compleix plenament	No ho sé / No tinc prou informació per contestar
1	2	3	4	–

### 1. Valora el grau d'acord

	1	2	3	4	–
1. Disposem d'un sociograma actualitzat (mapa d'actors) entorn de l'acció comunitària	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2. Tenim definits uns objectius concrets i una estratègia clara per treballar les relacions amb aquests actors	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3. El perfil dels participants o beneficiaris respon als objectius del programa o projecte (estem arribant a les persones a qui volíem arribar)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4. Les entitats identificades al quadre inicial d'aquest qüestionari participen activament en:					
a) l'elaboració del diagnòstic comunitari i en el seguiment del programa o projecte	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
b) en el disseny i execució del programa o projecte	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
c) en l'avaluació del programa o projecte	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
d) en la gestió econòmica del programa/projecte	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
5. Les persones usuàries o beneficiàries del programa o projecte tenen un paper rellevant en:					
a) en la planificació i el seguiment del programa o projecte	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
b) en l'execució, assumint responsabilitat i tasques, del programa o projecte	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
c) en l'avaluació del programa o projecte	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
d) en la gestió econòmica del programa/projecte	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
6. En les nostres formes de treballar en el dia a dia...:					
a) fem formació adreçada als promotors i organitzadors del programa o projecte	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
b) fem rotació de responsabilitats o tasques entre els participants	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

## 2. Valora els aspectes de la participació comunitària següents dins el programa o projecte

	1	2	3	4	-
1. El traspàs d'informació d'uns serveis als altres	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2. El traspàs d'informació entre entitats i serveis	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3. La tasca d'anar registrant i documentant el desenvolupament del programa o projecte (elaboració d'actes, reculls d'acords, etcètera)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4. La informació als participants sobre el programa d'activitats	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
5. La informació als participants sobre com podrien implicar-se més en el projecte o programa comunitari	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
6. La transparència i l'accés a la informació dels no participants o participants puntuals al programa o projecte	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
7. L'elaboració de diagnòstics compartits	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
8. La capacitat de fer una difusió diferenciada de l'activitat pensant en la diversitat dels possibles participants ( <i>targets</i> )	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
9. La incorporació dels usuaris o beneficiaris a l'avaluació del programa o projecte	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
10. Que la ciutadania no organitzada pugui fer propostes	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
11. El diàleg entre promotors i organitzadors (serveis públics, associacions de barri...)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
12. La incorporació dels usuaris o beneficiaris en tasques organitzatives	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
13. La presa de decisions de manera conjunta entre els organitzadors i promotors	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
14. La incorporació dels sabers ciutadans en el disseny dels programes, projectes o activitats	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

## 3. El programa ha permès...

	1	2	3	4	-
1. que ens expliquem els uns als altres què estem fent	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2. que col·laborem amb els projectes dels altres	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3. que pensem i fem coses noves conjuntament	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

## Tercera part

Valora el grau de participació dels col·lectius següents en el programa o projecte, segons els diversos àmbits de participació assenyalats: (no puntuable)

R = Res o gairebé res; P = Poc; M = Molt

	Elaboració de diagnòstics			Elaboració de propostes			Organització d'activitats			Assistència a activitats (beneficiari/usuari)		
	R	P	M	R	P	M	R	P	M	R	P	M
<i>Infants</i>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<i>Adolescents</i>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<i>Gent jove</i>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<i>Dones</i>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<i>Adults</i>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<i>Gent gran</i>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<i>Immigrants</i>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<i>Comerciants</i>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<i>Gent que pertany a entitats i associacions</i>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<i>Altres...</i>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

### Interpretació de la graella:

Depenent dels objectius del projecte i dels diferents nivells de participació aconseguits, haureu de debatre si són necessaris canvis quant a la participació dels diferents col·lectius i com fer-ho.

### 1.3. Per avaluar impactes en la població

#### INSTRUMENT 5. Qüestionari d'impactes en l'individu

##### Indicacions per a l'ús del qüestionari

Aquest qüestionari d'impactes intenta mesurar els canvis en l'individu (en el seu grau d'inclusió, apoderament i condicions de vida) derivats de la participació en l'acció comunitària.

S'ha dissenyat perquè l'emplenin els participants de l'acció comunitària, pensant en accions comunitàries que tenen una implantació vinculada a un territori (barri) molt concret. La manera ideal per emplenar-lo és a partir d'una entrevista feta per una persona externa o no directament implicada en l'acció al participant de l'acció comunitària.

A causa de la gran diversitat d'accions comunitàries és possible que algunes preguntes requereixin certa adaptació. Amb aquesta finalitat hem incorporat a títol d'exemple algunes preguntes alternatives, o aclariments, pensant en les accions comunitàries que originàriament partien de grups d'usuaris de serveis socials. Aquests aclariments o preguntes alternatives s'han recollit entre parèntesi i amb un \* al llarg del formulari.

En el moment que passem aquest qüestionari, haurem de demanar les valoracions i les respostes en dos moments:

- Un primer moment en què es farà referència al moment actual i on l'entrevistat respondrà totes les preguntes del qüestionari.
- Un segon moment, en què tornarem a preguntar per les dimensions consultades inicialment i en què demanarem a l'entrevistat si aquestes dimensions han augmentat o disminuït després d'haver participat en l'acció comunitària.

Els canvis, augment o disminució, ens permetran aprofundir de manera oberta per conèixer si es deriven de l'acció comunitària o d'altres elements, sempre dependent de la percepció de l'entrevistat.

Per tal d'interpretar els resultats en relació amb l'impacte en l'individu, des de la perspectiva de la inclusió i l'apoderament, us haureu de fixar en els resultats obtinguts en la pregunta 3, el número amb què s'ha valorat cada pregunta és el que haureu de sumar per obtenir una puntuació final:

##### Taula de puntuació

60-65 punts	Impacte positiu b molt elevat. Excel·lent
47-59 punts	Impacte positiu elevat. Notable
40-46 punts	Impacte positiu baix. Acceptable / Suficient
30-39 punts	Cap impacte o existència d'impactes negatius
Menys de 30 punts	Impacte molt negatiu (ens ha de fer qüestionar la participació de la persona en el projecte)

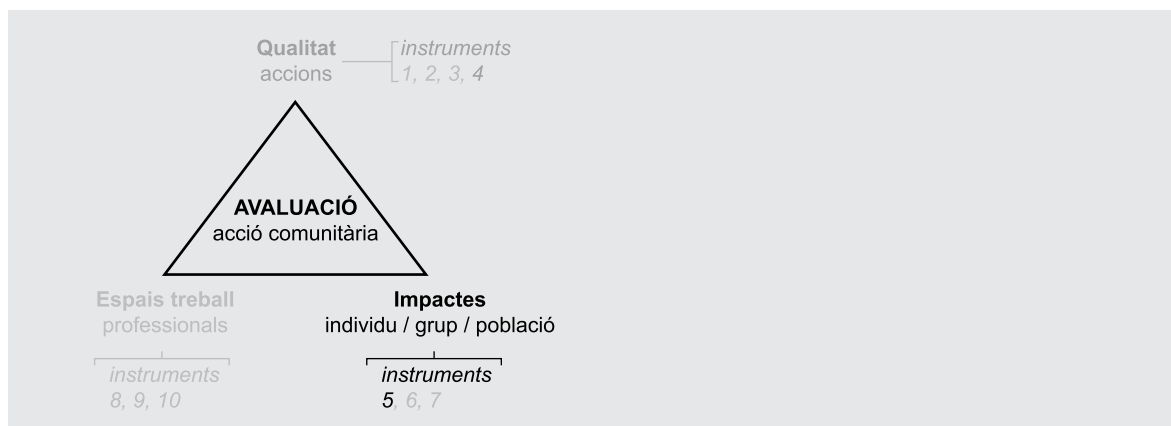
Per mesurar l'impacte en la qualitat de vida heu de mirar directament la resposta aportada en obert a la pregunta 4.

##### Taula Síntesi qüestionari 5

Què	Impacte individual en els participants d'una AC
Qui	Cada participant de forma individual
Com	1) omplir el qüestionari mitjançant una entrevista feta per una persona externa a l'AC 2) buidat del qüestionari/entrevista 3) valoració dels resultats, tant a nivell individual com a nivell de grup

## Instrument 5

# Qüestionari d'avaluació dels impactes en l'individu



## Dades d'identificació

Nom del projecte:

CSS de referència:

Persona que emplena la fitxa:

Adreça electrònica:

Escala de valoració d'1 a 4 en què:

En desacord / No es compleix	Parcialment d'acord / Es compleix, però insatisfactòriament	Molt d'acord / Es compleix de manera acceptable	Totalment d'acord / Es compleix plenament	No ho sé / No tinc prou informació per contestar
1	2	3	4	–

## 1. Pensant en el meu barri

1 2 3 4 –

a. Conec tots els serveis i recursos existents (\*per fer front a la situació que vull solucionar)

b. Tinc motivació per conèixer, apropar-me i participar del que fan les entitats o associacions del barri (\*o de la ciutat, les que treballen aquest tema que em preocupa)

c. Conec gent del barri, faig per veure'm amb ells i fer coses junts

d. Em relaciono amb persones de procedència i origen diferents

(\*En el cas d'una AC de serveis socials sorgides de grups: pensant en el meu entorn i context en relació amb el tema o problema que aborda l'acció comunitària).

Si és possible, justifiqueu les respostes (ho ha de preguntar l'entrevistador):



## 2. Pensant en mi mateix

	1	2	3	4	5
a. Tinc una percepció positiva de mi mateix	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
b. Tinc capacitat per prendre decisions per mi mateix	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
c. Tinc opinió o criteri propi	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
d. Sé com buscar informació o on dirigir-me quan he de solucionar alguna cosa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
e. Tinc motivació per fer coses amb els altres, organitzar-me per millorar la meua realitat social o entorn	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
f. Em sento capaç de fer front a les situacions de conflicte en què em veig involucrat	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
g. Em sento capaç de fer front a les dificultats que em sorgeixen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
h. Em sento capaç de relacionar-me amb persones que no són del meu cercle familiar o amistats properes	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
i. Em sento capaç de fer coses amb èxit conjuntament amb persones que no són del meu cercle familiar proper	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Escala de valoració d'1 a 5 en què:

S'ha reduït bastant	S'ha reduït una mica	S'ha quedat igual	Ha augmentat	Ha augmentat molt
1	2	3	4	5

## 3. Després d'haver participat en l'acció comunitària, indica si s'han donat canvis en les frases valorades anteriorment:

	1	2	3	4	5
1a. Conec tots els serveis i recursos existents	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
1b. Tinc motivació per conèixer, apropar-me i participar...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
1c. Conec gent del barri, faig per veure'm amb ells i fer coses...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
1d. Em relaciono amb persones de procedència i origen diferents...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2a. ...percepció positiva de mi mateix	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2b. ...capacitat per prendre decisions per mi mateix	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2c. ...criteri propi	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2d. ...saber com buscar informació i on dirigir-me	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2e. ...motivació per fer coses amb altres	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2f. ...fer front a situacions de conflicte	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2g. ...fer front a les dificultats que em sorgeixen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2h. ...relacionar-me amb persones que no són del meu cercle	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2i. ...fer coses amb èxit conjuntament amb persones que no són del meu cercle	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

En cas de canvi, a què atribueixes aquest canvi?

Finalment, respon a la pregunta següent:

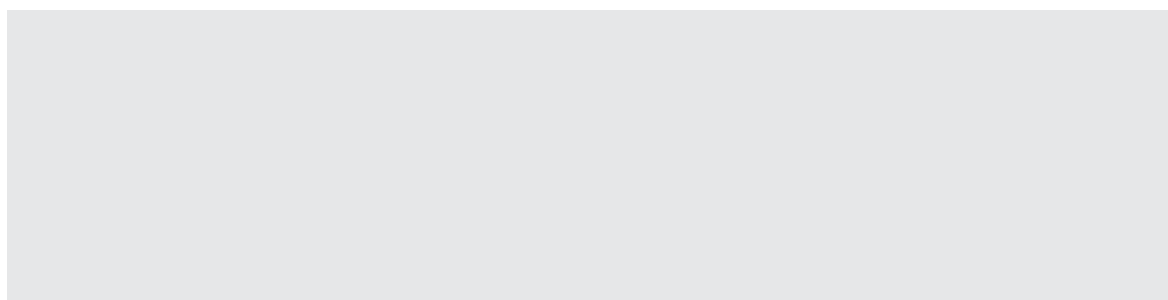
#### 4. Després de participar en l'acció comunitària, la meua qualitat de vida ha canviat?

*la qualitat de vida té moltes dimensions: salut, emocional, condicions econòmiques, accés a recursos i serveis, etcètera (dir que t'ha millorat seria l'equivalent a dir que han canviat coses que et faciliten el dia a dia, i dir que t'ha empitjorat seria dir que han canviat coses que et dificulten el dia a dia).*

- Sí, ha millorat molt     Sí, ha millorat     No, tot està igual     Sí, ha empitjorat

En cas de canvi, justifica la resposta identificant en quines dimensions s'han donat (salut, emocional, condicions econòmiques, accés a recursos i serveis...) i, si és possible, determina per què participar en l'acció comunitària ha estat determinant

---



## INSTRUMENT 6. Qüestionari d'avaluació dels impactes en el grup

### Indicacions per a l'ús del qüestionari

Aquest qüestionari d'impactes en el grup intenta mesurar els canvis en la configuració i dinàmica del grup des del punt de vista de la inclusió, l'apoderament i la millora de les condicions de vida.

S'ha dissenyat perquè l'emplenin les persones que tenen un paper en la planificació, dinamització o organització de l'activitat quotidiana del grup; no és recomanable per a participants esporàdics, poc regulars o participants exclusivament com a assistents de les activitats del grup, ja que una visió excessivament parcial podria distorsionar els resultats. En cas de voler passar aquest qüestionari a aquest perfil de participants ("assistent a les activitats"), cal tenir-ho present en l'anàlisi de resultats i recollir que es tracta d'aquest perfil de participant, tal com apareix al qüestionari.

Una vegada emplenat el qüestionari, cal fer una valoració general dels resultats. Farem aquesta valoració en una reunió de treball amb aquest objectiu.

Per al desenvolupament de la sessió de valoració:

- Fem un buidat del conjunt de qüestionaris recollits i, alhora, analitzem les diferències en les respostes com a element per traslladar a les persones que l'han emplenat.
- Les persones facilitadores de la reunió de valoració fan un retorn de la síntesi de resultats al conjunt de persones que l'han emplenat (entre els quals hi ha els organitzadors de l'activitat).

Es pot seguir el guió de preguntes següent com a ordre del dia del debat:

- Quins són els nostres punts forts i els nostres punts febles quant a compo-

sició del grup? Què hauríem de fer per millorar-la?

- Quins són els nostres punts forts i els nostres punts febles quant a la dinàmica de funcionament del grup? Estem generant autonomia i apoderament en les persones que el formen? Estem generant autonomia com a grup? Què podríem fer per millorar?
- Quin és el grau de reconeixement del grup cap a fora? Per a qui i a quin nivell? És satisfactori? Què podríem fer per millorar?
- Estem assolint els objectius que ens plantejàvem com a grup? Quins són els nostres punts forts i els nostres punts febles per tal d'assolir-los? Com podríem millorar?

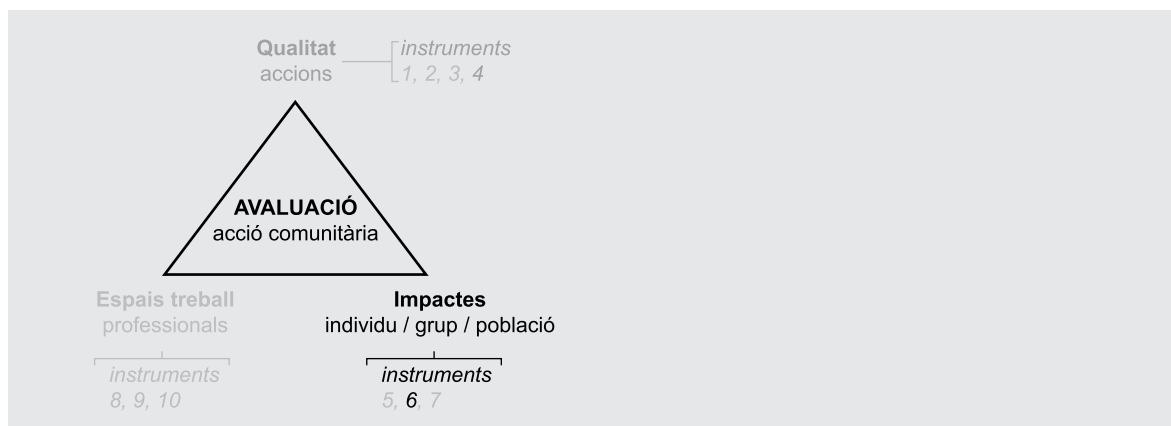
Cal tenir present l'evolució en els resultats al llarg del temps si és una activitat que es repeteix de manera cíclica o regular, i anar passant el qüestionari ens permet veure'n l'evolució al llarg del temps.

### Taula Síntesi qüestionari 6

<b>Què</b>	Impactes en el grup
<b>Qui</b>	Les persones que han participat en la planificació, dinamització o organització de l'activitat del grup
<b>Com</b>	1 ) omplir el qüestionari individualment 2) buidar del qüestionari 3) reunió de treball per compartir la valoració del buidat, es pot dinamitzar a partir del guió que es proposa amb aquesta finalitat

## Instrument 6

# Qüestionari d'avaluació dels impactes en el grup



## Dades d'identificació

Nom del projecte:

CSS de referència:

Persona que emplena la fitxa:

Adreça electrònica:

## Composició del grup (inclusió i diversitat)

1. Quant temps fa que participes en el grup? (indica mes i any)

2. Participo en el grup de la manera següent:

(Marca amb una X, possibilitat de resposta múltiple)

- Com a membre del grup impulsor, motor o secretariat (és a dir, del grup més reduït on es planifiquen les sessions de treball, es preparen les reunions per al grup gran, etcètera)
- Com a participant a les reunions generals del grup (en què s'organitzen les activitats, etcètera)
- Assistint i assumint tasques per organitzar activitats
- Assistint a les activitats que organitza el grup

3. En relació amb el meu perfil com a participant:

(Selecciona una única opció)

- Participo com a veí a títol individual o com a persona interessada o afectada
- Participo com a representant d'una entitat o associació
- Participo com a professional d'un servei
- Altres (indica-ho):

4. Participo en aquest grup perquè...

*(Prioritza de l'1 al 4, prenent l'1 com el més important)*

- m'ajuda a resoldre problemes concrets
- em trobo còmode i m'agrada estar-hi
- tinc amics al grup
- l'activitat que el grup fa és important per a la societat

5. Quins són els objectius d'aquest grup?

*(Prioritza de l'1 al 4, prenent l'1 com el més important)*

- Donar-nos suport entre les persones que hi participem
- Organitzar activitats o projectes adreçats a persones que no participen en el grup
- Aportar idees a professionals i serveis per contribuir a solucionar determinats problemes o situacions
- Autorganitzar les nostres pròpies activitats
- No tinc clars els objectius d'aquest grup

6. Penses que hi ha col·lectius que no són prou presents al grup i que aniria bé que hi fossin?

*(Selecciona una opció). En cas afirmatiu, digues quins (per exemple, joves, alguns perfils professionals...)*

- Sí. Quins:
- No
- No ho sé

7. En el darrer any s'han incorporat noves persones al grup?

*(Si no fa un any de la teva participació en el grup, contesta partint del moment en què vas començar a participar-hi)*

- Sí
- No
- No ho sé

Podries enumerar-les, i en cas que pertanyin a alguna entitat o servei, indicar-ho?

Podries dir quan es va incorporar la darrera persona al grup?

8. En relació amb els participants en el grup, consideres que sou un grup:

- On tothom és bastant igual
- On hi ha molta diferència i diversitat
- No ho sé

Quines diferències identificaries com les més importants entre els membres del grup?

## Dinàmica quotidiana del grup

9. Quines coses fa el grup?

(Selecciona una opció i detalla la resposta si cal)

- Reunions entre nosaltres
- Reunions amb altres grups
- Activitats (enumera'n algunes):
- Xerrades
- Altres (indica-ho):

10. De qui depèn que el grup es trobi i perduri en el temps?

(Prioritza de l'1 al 3, prenent l'1 com el més important)

- Del treball d'un professional d'un servei (serveis socials, salut...)
- Del treball d'un professional que es finança a partir d'una subvenció o recursos que destinem per a la seva contractació
- De la capacitat d'autoorganització, d'autoconvocar-nos, etcètera, de les persones que hi participem

11. De què depèn, principalment, el desenvolupament de les activitats que organitzem des del grup?

- Del finançament públic assumit per un projecte o servei de l'Administració
- Del finançament d'una subvenció o donació que rebem com a grup o projecte
- De nosaltres mateixos, dels recursos propis que puguem generar els participants (quotes, activitats, etcètera) o del fet que les coses que fem no ens costin diners

12. El grup té definits rols o papers per exemple, secretari, moderador, encarregat o responsable, delegat o semblants

- Sí
- No
- Sense resposta

En cas afirmatiu, podries dir quins?

---

## Dinamització del grup

13. Qui dirigeix o modera normalment les reunions del grup?

- Un professional
- Un participant del grup (sempre el mateix)
- Diversos participants del grup de manera conjunta (sempre els mateixos)
- Diferents persones del grup de manera rotativa

14. El grup fa reunions sense que hi hagi sempre un professional que la dirigeixi?

- No, sempre hi ha un professional que dirigeix la reunió
- Sí, però en molts pocs casos
- Sí, més de la meitat de les reunions són sense professional
- Mai hi ha un professional

15. Pensant en la teva participació en el grup. De cada tres reunions a les que participes, en quantes dones la teva opinió?

- A cap    A una    A dues    A les tres (a totes)

A banda de parlar, consideres que contribueixes al grup d'una altra manera? Quina?

16. Pensant ara en les activitats i relacions que té el grup. En els **darrers sis mesos**...

Has participat en reunions o activitats conjuntes del teu grup amb altres grups comunitaris?

- No    Sí. Quins?:

S'ha informat a les reunions del vostre grup de les activitats que desenvolupen altres grups comunitaris?

- No    Sí. Quins grups?:

Ha participat a les vostres reunions de grup alguna persona en representació d'un altre grup o col·lectiu?

- No    Sí. Quin grup?:

Ha participat a les vostres reunions de grup alguna persona en representació d'algun servei o administració?

- No    Sí. Qui?:

17. En les reunions del grup dels **darrers sis mesos**, s'ha tractat algun dels temes següents?

(Marca amb una X les opcions que corresponguin)

- No puc contestar, la meva participació en aquest període ha estat molt irregular
- El pressupost o la situació econòmica del grup
- Què caldria fer per aconseguir que s'hi apunti més gent
- Què caldria fer per coordinar-se amb altres grups que també fan activitats comunitàries
- No s'ha parlat de cap d'aquests temes

18. En termes generals, valora de l'1 al 4 el tarannà i el funcionament del grup. Per fer-ho, expressa el grau d'acord amb les afirmacions que trobaràs més avall:

Escala de valoració d'1 a 4 en què:

En desacord / No es compleix	Parcialment d'acord / Es compleix, però insatisfactòriament	Molt d'acord / Es compleix de manera acceptable	Totalment d'acord / Es compleix plenament	No ho sé / No tinc prou informació per contestar
1	2	3	4	—

1 2 3 4 —

18.1. És un grup a on tots els membres podem tenir un paper i ens sentim inclosos o integrats, encara que siguem diferents

18.2. És un grup reivindicatiu (té com a objectiu principal reclamar a les institucions o administracions determinades millores, drets, etcètera)

- 18.3. És un grup amb capacitat d'incidir sobre altres grups o administracions
- 18.4. És un grup reconegut per altres grups, institucions o administracions (ens conviden a reunions, ens proposen i consulten coses, etcètera)
- 18.5. Les coses que es fan, en aquest grup, es parlen i es decideixen entre tots
- 18.6. Tothom té més o menys la mateixa informació sobre els temes que afecten el grup
- 18.7. La manera de funcionar d'aquest grup ens fa tenir més capacitat de fer coses, més capacitat crítica pròpia, criteri propi, etcètera

19. Un cop l'any (o curs) fem una reunió per valorar com ha anat tot i fer propostes de millora en relació amb el funcionament del grup

Sí  No

20. Fent una valoració general del grup, en el darrer any, hem avançat en:

Escala de valoració d'1 a 4 en què:

En desacord / No es compleix	Parcialment d'acord / Es compleix, però insatisfactòriament	Molt d'acord / Es compleix de manera acceptable	Totalment d'acord / Es compleix plenament	No ho sé / No tinc prou informació per contestar
1	2	3	4	—

	1	2	3	4	—
20.1. L'assoliment dels nostres objectius com a grup	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
20.2. La incorporació i sortida	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
20.3. Funcionament democràtic del grup: presa de decisions, distribució tasques...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
20.4. Consolidar-nos com a grup	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
20.5. Ser reconeguts com a interlocutors vàlids per a altres grups	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
20.6. Ser reconeguts com a interlocutors vàlids per a la ciutadania	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
20.7. Ser reconeguts com a interlocutors per a l'Administració	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
20.8. Ser reconeguts com a bona pràctica	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Justifica les respostes:

**Nota:** combinar aquest qüestionari amb el d'impactes en l'individu ens pot ajudar a concloure si es tracta d'un grup apoderat (amb capacitat d'incidència cap a fora) o d'un grup apoderador (amb capacitat de fer créixer els seus membres, etcètera). Identificar les diferències en les respostes entre els diferents membres ens pot ajudar a alimentar la reflexió entorn de les dues dimensions).



## **INSTRUMENT 7. Taller d'avaluació d'impactes en la comunitat-població**

### **Presentació**

Els instruments que es fan servir per avaluar impactes en una població són costosos en temps i recursos, ja que acostumen a combinar anàlisis quantitatives provinents d'enquestes, anàlisis de costos, anàlisis dels registres de serveis, juntament amb entrevistes en profunditat i altres anàlisis qualitatives. Normalment, les experiències d'acció comunitària disposen de pocs recursos per abordar les tasques d'avaluació d'impactes: ni els professionals que hi treballen quotidianament acostumen a ser especialistes en aquesta matèria, ni és freqüent disposar de recursos econòmics per contractar avaluadors externs que se n'encarreguin.

Ja hem fet explícita en pàgines anteriors la voluntat clara de fer una guia per a l'avaluació d'accions comunitàries que sigui útil i senzilla, fàcil d'utilitzar per uns operadors (normalment tècnics i professionals dels serveis socials, animadors socioculturals, tècnics comunitaris, etcètera) que tenen altres encàrrecs i no acostumen a disposar de gaire temps per dedicar a la tasca avaluadora. Aquesta voluntat de dissenyar instruments d'avaluació fàcils de fer servir, però sense perdre funcionalitat (eficàcia i eficiència de la tasca avaluadora) ens planteja sempre el repte de trobar un bon equilibri entre aquestes dues exigències acabades d'esmentar (senzillesa i funcionalitat). Un repte que agafa una dimensió important quan es tracta de l'avaluació dels impactes en una població, un barri o una comunitat.

La proposta que presentem, que busca aquest equilibri que comentem, consisteix en la realització d'un taller d'avaluació amb la participació de persones de perfils diversos: ciutadania, tècnics i professionals, representants institucionals, etcètera, que puguin aportar un

ventall prou plural i significatiu de mirades en l'acció que es vol avaluar. La dinàmica de treball proposada per al taller busca combinar la perspectiva sectorial amb la multisectorial, i les mirades individuals amb les col·lectives, tot plegat fent una combinació de metodologies prou contrastades i experimentades. Ara bé, la proposta concreta que fem sí que és nova. Els ingredients que la formen no ho són, però el resultat de la combinació d'aquests ingredients sí que ho és. La voluntat, ja ho hem dit, és trobar un instrument que, sent funcional a l'objectiu que ha de complir, no exigeixi una gran despesa de recursos ni uns coneixements estranys als professionals que l'hauran de posar en pràctica.

Amb tot, cal dir que estem parlant d'un taller que exigeix a les persones que hi participin una dedicació de gairebé cinc hores al llarg d'una jornada. Es pot considerar un temps excessiu per a determinats perfils funcionals (càrrecs electes i alts directius de l'Administració, veïnatge poc acostumat a participar-hi o altres), però no podem oblidar que estem parlant d'un instrument d'avaluació participada d'impactes, és a dir, d'un instrument que segurament farem servir cada dos o tres anys.

### **Objectiu**

Avaluar els impactes d'un programa o projecte comunitari en un barri o en la població de referència a la qual s'adreça.

### **Principis metodològics**

Es proposa una metodologia participativa (taller d'avaluació) amb combinació d'elements i dinàmiques inspirades en dos instruments àmpliament contrastats i coneguts a escala internacional: els tallers de prospectiva EASW i les enquestes deliberatives.

## Condicionants

- Perquè sigui possible avaluar impactes en aquesta escala cal que l'acció comunitària hagi tingut temps de produir-los. Orientativament, si pensem en un PDC en un barri, estímem un període de tres anys des de l'inici per poder avaluar-ne els impactes.
- El desenvolupament del taller requereix que algunes persones s'encarreguin de facilitar o moderar les sessions de treball i el plenari, i d'elaborar les conclusions i fer els informes respectius. És important que les persones que estan fent la feina de facilitació es dediquin a això i no compaginin aquesta activitat amb la participació en el taller.

## Convocatòria/Participants

La convocatòria es fa per "grups funcionals" (grups de persones que ocupen rols o posicions similars en relació amb l'acció comunitària que s'estigui avaluant). Cada programa o projecte pot establir els grups que vol convocar en funció de les seves especificitats, però la proposta metodològica parteix de l'ideari de l'acció comunitària a Barcelona, que proposa un tipus d'intervenció en què conflueix la participació de persones beneficiàries o usuàries (en les seves diverses condicions), amb la de tècnics i professionals de diversos serveis públics i la de càrrecs electes i representants d'institucions. Idealment, cada grup ha d'estar format per unes 6-9 persones. Exemples de grups funcionals són: promotors de l'acció comunitària; ciutadania-veïnatge; professionals dels serveis públics al territori; professionals de serveis públics de fora del territori; comerciants; representants de les institucions; altres, segons les especificitats de l'acció a avaluar.

## Resultats esperats

La proposta metodològica renuncia d'entrada a obtenir com a resultat dades o indicadors quantitius que mesurin l'impacte de l'acció. Amb tot, sí que s'espera que amb aquesta proposta es puguin identificar impactes i resultats, visions d'aquests impactes en funció de rols i posicions en el procés, grau d'acord o consens en la valoració dels impactes, i una anàlisi que permeti identificar aspectes que cal millorar de la intervenció.

## Dinàmica de treball per al taller d'avaluació

- (15') Presentació dels objectius i de la metodologia de treball al taller
- (20') Enquesta inicial a tots els participants
- (75') Grups funcionals
- (30') Descans
- (30') Plenari de grups funcionals
- (50') Grups mixtos. Per què (factors externs i factors interns)
- (30') Plenari de grups mixtos
- (20') Enquesta final a tots els participants
- (15') Tancament (síntesi, devolució...)

## Procés

### *Enquesta inicial a tots els participants*

Es distribueix el qüestionari individual d'avaluació de l'acció comunitària a tots els assistents al taller. Els qüestionaris són anònims, però porten un codi que els identifica per tal de poder-los associar al qüestionari que respondran els mateixos assistents al final del taller. Ens interessa poder comparar les valoracions inicials, abans de començar el taller,

amb el que es pensa al final del taller, un cop produïdes les sessions de treball i deliberació, però no és important saber qui ha estat la persona concreta que ha contestat.

#### *Grups funcionals*

Són grups formats per persones que ocupen posicions o desenvolupen rols similars en relació amb el procés comunitari [per exemple: els tècnics dels serveis públics del barri, els veïns i les veïnes (es podria diferenciar, si convé, entre associats i no associats, o entre promotors i usuaris o beneficiaris), els comerciants, etcètera]. Els grups funcionals hauran de contestar, en el temps establert i sota el guiatge d'alguna persona encarregada de facilitar la reunió o el taller, les preguntes del Marc operatiu (**vegeu el quadre núm. 1: Agenda dels grups funcionals**) tractant de consensuar les posicions i, si això no és possible, d'identificar els dissensos principals. Com que es tracta de preguntes obertes, cal que la persona que faciliti o conduïxi el debat vetlli per "controlar" el grau de dispersió en les intervencions.

#### *Plenari de grups funcionals*

Durant el plenari, els diversos grups funcionals exposen les conclusions a les quals han arribat. En aquest moment no es comença cap discussió, però sí que es poden fer preguntes aclaridores als portaveus dels grups.

#### *Grups mixtos*

En els grups mixtos barrejarem les persones provinents dels diversos grups funcionals, de manera que en cada grup la composició funcional o de perfils sigui al més similar possible. El facilitador comença fent un recordatori de les conclusions principals del plenari dels grups funcionals al qual acabem d'assistir. Un cop fet aquest recordatori, els debats al grup s'han de concentrar en una qüestió: *Dels canvis que hem vist que s'han*

*produït en els darrers tres anys, quins penseu que han estat fonamentalment producte de **factors externs** al programa o projecte comunitari, i quins podem atribuir directament com a èxit (o fracàs) del programa o projecte (**factors interns**).*

#### *Plenari de grups mixtos*

Els portaveus dels diferents grups mixtos fan una presentació en el plenari de les conclusions a les quals han arribat sobre factors interns i factors externs a l'hora d'explicar èxits i fracassos del programa o projecte comunitari que estem avaluant.

#### *Enquesta final a tots els participants*

Un cop fet el treball de taller (grups i plenaris), toca passar a la segona ronda de l'enquesta. El qüestionari és el mateix, les preguntes no varien, però volem veure si les opinions han canviat com a resultat del diàleg mantingut amb persones que tenen una experiència diferent de l'acció. Tots els participants del taller hauran d'emplenar el qüestionari de manera individual. El qüestionari pot ser anònim, però portarà algun codi que permeti associar-lo al qüestionari inicial fet per la mateixa persona.

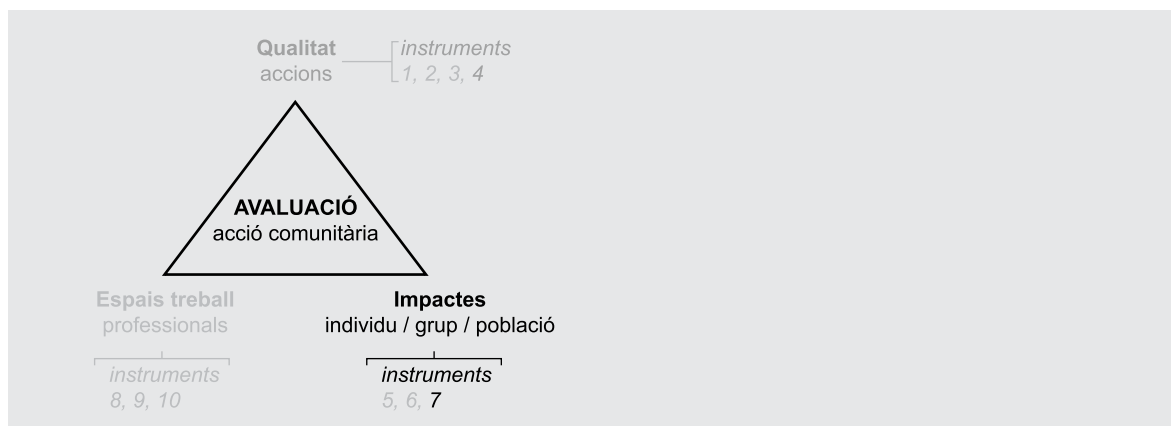
#### *Tancament (agraïments, avaluació, devolució...)*

Dediquem els últims minuts del taller a fer els agraïments respectius, i també a fer una avaluació *impressionista* de com ha anat el taller (Diana, per exemple). També ens hem de comprometre a fer un informe amb els resultats obtinguts, que es distribuirà a tots els assistents en una data propera.

#### **Enquestes inicial i final:**

## Instrument 7

# Taller avaluació d'impactes en la comunitat-població



Nom del programa o projecte per avaluar:

1. Creus que en els darrers tres anys ha augmentat o ha disminuït la participació dels veïns i veïnes en les activitats comunitàries del barri?

- Ha augmentat, hi participa més gent
- Ha disminuït, hi participa menys gent
- Més o menys es manté igual
- No ho sap / No contesta

2. Si penses en els grups socials següents, quina diries que ha estat la seva dinàmica de participació en activitats comunitàries al barri en els últims tres anys?:

(+) La participació de persones d'aquest col·lectiu ha anat en augment en els últims tres anys

(-) La participació de persones d'aquest col·lectiu ha disminuït en els últims tres anys

(=) La participació de persones d'aquest col·lectiu s'ha mantingut igual en els últims tres anys

	(+)	(-)	(=)
- Gent jove	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
- Dones	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
- Infants	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
- Gent gran	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
- Immigrants	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
- Comerciants	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
- Gent que pertany a entitats i associacions	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
- ...?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

3. Quin és el teu grau d'acord amb les afirmacions següents? :

1 (en desacord) - 2 (parcialment d'acord) - 3 (molt d'acord) - 4 (totalment d'acord)

1 2 3 4

**Ens els darrers dos anys...**

- |   |                       |                       |                       |                       |
|---|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| ... es nota que hi ha més vida social i associativa al barri                          | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| ... han sortit noves entitats i associacions  | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| ... hi ha més veïns i veïnes participant en les associacions i entitats               | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| ... les entitats i associacions del barri fan més coses juntes                        | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| ... han augmentat els conflictes entre entitats i associacions del barri              | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| ... les entitats i associacions del barri organitzen activitats que abans no es feien | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| ... s'han aconseguit millores per al barri gràcies al paper actiu de les entitats     | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

4. Si penses en el barri i en els canvis que s'han produït en els últims tres anys. Quines coses diries que han **millorat** i que fan que al barri es visqui millor?:

5. Segons el teu parer, quines són les **causes de les millores** que s'han produït al barri:

6. Si penses en el barri i en els canvis que s'han produït en el últims tres anys. Quines coses diries que han **empitjorat** i que fan que al barri es visqui pitjor?

7. Segons el teu parer, quines són les **causes de l'empitjorament** que s'ha produït al barri:

8. Quines creus que han estat les aportacions principals d'aquesta acció comunitària?

9. Completa la frase següent:

**Si aquesta acció comunitària no s'hagués produït...**

---

## Identificació:

Sexe:  Home  Dona

Edat:

a. Participes en alguna activitat comunitària al barri?

Sí  No

Quina o quines?

b. Quant temps fa que hi participes (*indica mes i any*)

c. A quin dels grups o col·lectius següents pertanys?

- Promotors de l'acció comunitària
  - Ciutadania-veïnatge
  - Professionals dels serveis públics al territori
  - Professionals dels serveis públics de fora del territori
  - Representants de les institucions
  - Altres. Quin?
-

### Consideracions i criteris per a la redacció de l'informe final

- Recollir una anàlisi dels resultats de les dues enquestes separatament i comparativament.
- Fer un relat de les conclusions dels grups de treball (funcionals i mixtos).
- Si és possible, contrastar les opinions i percepcions dels participants del taller amb dades existents.
- Redactar unes conclusions finals.

### Agenda general dels grups funcionals:

Mantenim l'estructura “inclusió - apoderament - condicions de vida” del Marc operatiu (MOA) per confeccionar l'agenda (els temes a tractar) del taller d'avaluació.

#### Qüestions específiques susceptibles de ser tractades als grups funcionals

Més enllà de l'agenda que surt directament del MOA, és possible que amb determinats grups funcionals ens interessi contrastar o avaluar certs aspectes específics sense perdre de vista el fet que estem davant un instrument d'avaluació que farem servir per avaluar els impactes d'un programa o projecte en una comunitat. En posem alguns exemples:

*Amb electes i directius de les administracions ens pot interessar saber...*

- Quina valoració fan dels “processos d'apoderament comunitari”: des del seu punt de vista han millorat les relacions entre Administració i entitats?, han canviat les formes o estratègies de gestió del conflicte?
- Si veuen els processos i els espais de treball comunitari com un recurs “aprofitable” per al conjunt de les polítiques públiques.
- ...

*Amb serveis públics (serveis socials, educació, salut...) ens pot interessar saber...*

- Si s'han modificat les formes de treball entre serveis (transversalitat, integralitat, cooperació, coproducció).
- Quins canvis s'han produït en les relacions serveis-població?
- ...

*Amb entitats i associacions ens pot interessar saber...*

- S'han modificat les formes de treball entre entitats?
- Quins canvis s'han produït en les relacions amb els serveis i els equipaments?
- ...

### Impactes del MOA

	Inclusió	Apoderament	Condicions de vida
Comunitat	<p>Participen en l'acció comunitària persones “noves” que abans no hi participaven?</p> <p>L'AC incorpora activitats adreçades a col·lectius vulnerables?</p>	<p>Ha millorat la capacitat organitzativa de la comunitat?</p> <p>Hi ha més capacitat de fer propostes i definir un projecte propi?</p> <p>Ha millorat la qualitat democràtica de les entitats?</p>	<p>S'assoleixen els objectius substantius de l'AC?</p> <p>Han tingut lloc impactes no previstos o efectes indirectes que puguem identificar?</p> <p>Es pot valorar l'acció comunitària com una acció preventiva davant els problemes socials que amenacen la comunitat?</p>

## 1.4. Per avaluar els espais professionals de treball

### INSTRUMENT 8. Qüestionari d'avaluació de l'equip d'un servei

#### Indicacions per passar el qüestionari

Aquest qüestionari d'avaluació es planteja com una eina d'autoavaluació per a l'equip d'un servei que participa en una acció comunitària. L'anàlisi plantejada se centra en tres dimensions, un nivell intern com a equip (referent als membres que el constitueixen), un nivell institucional (referent a aquest equip dins la seva organització o institució) i un nivell comunitari (referent a l'equip en relació amb la resta d'actors, és a dir, en relació amb els actors que no pertanyen a la seva organització o institució).

Una vegada emplenat el qüestionari, cal fer una valoració general dels resultats. Farem aquesta valoració en una reunió de treball amb aquest objectiu.

*Per al desenvolupament de la reunió de valoració:*

Les persones facilitadores de la reunió, que podem formar part de l'equip, fan un retorn de la síntesi de resultats i l'estructuren en els tres nivells d'anàlisi esmentats.

A partir d'aquí s'obre un debat en l'equip. Per fer-ho, us suggerim una proposta de guió per al debat, que podem repetir en cadascun dels tres nivells d'anàlisi: el nivell de treball intern, el nivell de treball institucional i el nivell de treball comunitari.

- Quins són els nostres punts forts i els nostres punts febles? Quines coses hauríem de millorar per desenvolupar millor la nostra tasca? Quines coses concretes estan al nostre abast canviar a curt termini? I a llarg termini? Què fem per canviar-les? Per assolir aquest objectiu de canvi, qui fa què

dins l'equip (distribuïm i assignem tasques)?

*Cal tenir una certa periodicitat en l'avaluació de l'equip d'un servei, es recomana una periodicitat anual, tot i que pot variar en funció del ritme i el desplegament de l'acció comunitària, dels canvis en la composició de l'equip, entre altres.*

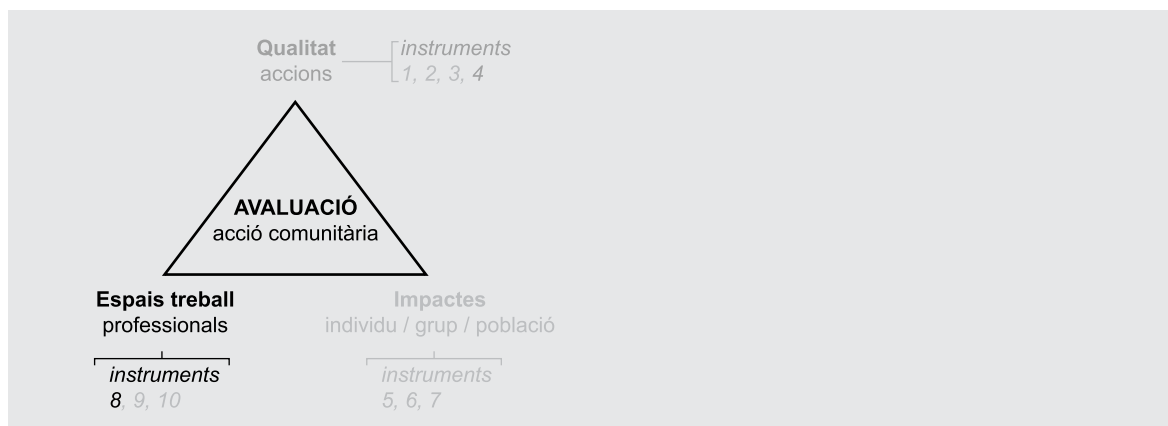
#### Taula Síntesi qüestionari 8

<b>Què</b>	L'equip d'un servei
<b>Qui</b>	Els tècnics del servei que participen a l'AC
<b>Com</b>	1) omplir el qüestionari individualment 2) buidar del qüestionari 3) reunió de treball per compartir la valoració del buidat, es pot dinamitzar a partir del guió que es proposa amb aquesta finalitat



## Instrument 8

# Qüestionari d'avaluació de l'equip d'un servei



## Dades d'identificació

Nom del projecte:

CSS de referència:

Persona que emplena la fitxa:

Adreça electrònica:

## Nivell Intern

1. L'equip disposa d'un document específic que fixa els objectius i l'estratègia, i desenvolupa els projectes quant a l'acció comunitària?

- No hi ha cap document\*
- Sí, hi ha alguns documents, però són dispersos, parcials o poc desenvolupats
- Sí, disposem d'un document específic en què es recullen els objectius, l'estratègia i les activitats del servei en relació amb l'acció comunitària

*\*Un equip de SS que només disposi del pla de centre haurà de contestar "No hi ha cap document"*

2. En les últimes cinc setmanes laborals, quantes hores de les reunions internes de l'equip s'han dedicat a l'agenda comunitària?

- Menys d'una hora
- Entre una i cinc hores
- Més de cinc hores

3. Durant l'últim any, quants professionals de l'equip han participat en espais de formació o recerca sobre acció comunitària?

- Cap professional
- Alguns professionals, però menys del 50%
- Més del 50% dels professionals de l'equip

4. En el darrer any o curs, s'ha qüestionat dins l'equip la dedicació del servei a l'acció comunitària?

- Sí, gran part de l'equip ha qüestionat la dedicació a l'acció comunitària
- Sí, però han estat poques persones o qüestionaments molt puntuals
- No, cap o gairebé cap professional de l'equip ho ha qüestionat

5. L'equip fa una avaluació de la seva estratègia comunitària?

- Mai o gairebé mai
- Sí, però de manera poc sistemàtica (bastant informal)
- Sí, sistemàticament

---

## Nivell institucional

1. L'equip comparteix informació amb altres tècnics, àrees o serveis de l'organització per al desenvolupament de les accions comunitàries?

- Normalment no
- De tant en tant, esporàdicament
- Sí, regularment

Indica quin tipus d'informacions:

2. L'equip desenvolupa activitats comunitàries conjuntament amb altres tècnics, àrees o serveis de l'organització?

- Normalment no
- De tant en tant, esporàdicament
- Sí, regularment

Indica quin tipus d'activitats:

3. L'equip reporta amb regularitat a la direcció tècnica del servei (nivell superior) l'estratègia comunitària que desenvolupa?

- Normalment no
- De tant en tant, esporàdicament
- Sí, regularment
- Només quan se'ns demana

4. En el darrer any o curs, i pensant en els professionals de la vostra institució d'altres àrees o serveis amb els quals us relacioneu per motiu de l'acció comunitària, diríeu que la quantitat d'aquests professionals...?

- Ha disminuït
- Es manté igual
- Ha augmentat

5. Es produeixen solapaments o confusió de rols entre els encàrrecs dels diversos equips o professionals de la mateixa organització pel que fa a les accions comunitàries que desenvolupa l'equip?

- Sí, amb freqüència
- Sí, però de manera puntual o esporàdica
- Normalment no

---

## Nivell comunitari

1. En el desenvolupament d'activitats o projectes comunitaris, l'equip participa d'espais de treball amb presència de professionals d'altres organitzacions, administracions o institucions?

- Normalment no
- Sí, hi assistim, però no hi tenim un paper promotor
- Sí, en un paper promotor o de lideratge

2. L'equip intercanvia informació amb altres serveis d'altres organitzacions o institucions?

- Normalment no
- Sí, en determinats moments puntuals
- Sí, regularment, participant en espais tècnics de treball (meses tècniques o similars)

3. L'equip desenvolupa projectes conjuntament amb altres serveis d'altres organitzacions?

- Normalment no
- Sí, però sense liderar-los ni ser-ne promotors
- Sí, en un paper promotor o de lideratge

4. L'equip participa d'espais de treball amb presència d'entitats ciutadanes en el desenvolupament d'activitats o projectes comunitaris?

- Normalment no
- Sí, en moments puntuals
- Sí, regularment i compartint espais de treball conjunt

Indica'n algun:

5. Les activitats de l'equip en l'àmbit comunitari, ajuden l'equip en el desenvolupament del seu encàrrec específic i en l'assoliment dels objectius que té plantejats com a servei (d'educació, de salut, etcètera)?

- Poc o gens
- Pensem que sí, però de manera poc tangible
- Sí, les activitats comunitàries en què participem ens ajuden clarament a assolir els nostres objectius específics com a servei

## INSTRUMENT 9. Qüestionari d'avaluació d'una mesa tècnica

### Indicacions per passar el qüestionari

Aquest qüestionari d'avaluació es planteja com una eina d'autoavaluació per a una mesa tècnica que participa o impulsa una acció comunitària. L'anàlisi plantejada se centra en tres dimensions, un nivell intern com a mesa tècnica (referent a la relació i el treball entre els membres que la constitueixen), un nivell institucional (referent als membres de l'equip en relació amb les organitzacions o institucions a les quals pertanyen) i un nivell comunitari (referent als equips en relació amb la resta d'actors, és a dir, en relació amb els actors que no pertanyen a la seva organització o institució).

Una vegada emplenat el qüestionari, cal fer una valoració general dels resultats. Farem aquesta valoració en una reunió de treball amb aquest objectiu.

*Per al desenvolupament de la reunió de valoració:*

Les persones facilitadores de la reunió, que poden formar part de la mesa, fan un retorn de la síntesi de resultats i l'estructuren en els tres nivells d'anàlisi esmentats.

A partir d'aquí s'obre un debat en l'equip. Per fer-ho, us suggerim una proposta de guió per al debat, que podem repetir en cadascun dels tres nivells d'anàlisi: el nivell de treball intern, el nivell de treball institucional i el nivell de treball comunitari.

- Quins són els nostres punts forts i els nostres punts febles? Quines coses hauríem de millorar per desenvolupar millor la nostra tasca? Quines coses concretes estan al nostre abast canviar a curt termini? I a llarg termini?

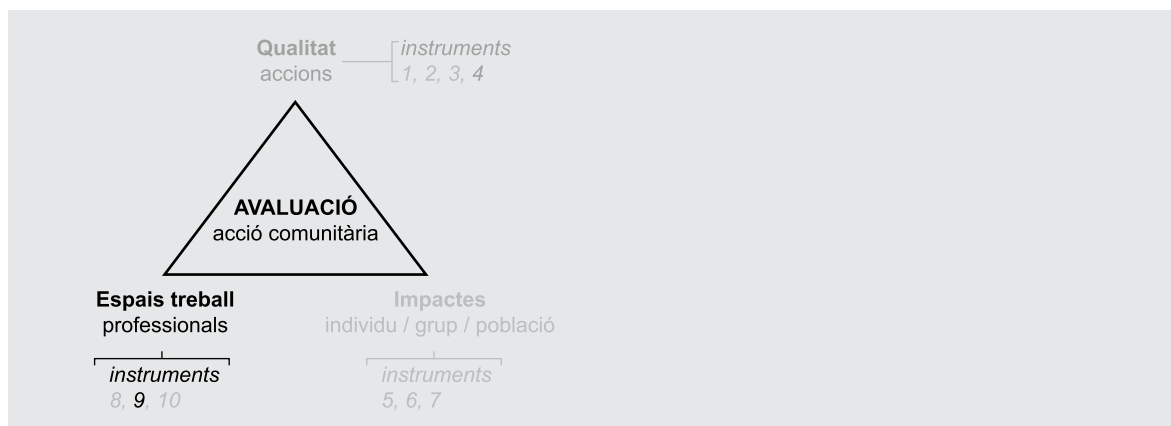
Què fem per canviar-les? Per assolir aquest objectiu de canvi, qui fa què dins la mesa (distribuïm i assignem tasques)?

*Cal tenir una certa periodicitat en l'avaluació de l'equip d'un servei, es recomana una periodicitat anual, tot i que pot variar en funció del ritme i el desplegament de l'acció comunitària, dels canvis en la composició de l'equip, entre altres.*

### Taula Síntesi qüestionari 9

<b>Què</b>	Una mesa tècnica
<b>Qui</b>	Les persones que participen a la mesa tècnica
<b>Com</b>	1 ) omplir el qüestionari individualment 2) buidar del qüestionari 3) reunió de treball per compartir la valoració del buidat, es pot dinamitzar a partir del guió que es proposa amb aquesta finalitat.

# Qüestionari d'avaluació d'una mesa tècnica



## Dades d'identificació

Nom del projecte:

CSS de referència:

Persona que emplena la fitxa:

Adreça electrònica:

## Nivell Intern

1. Quantes **reunions** ha fet la mesa tècnica en els darrers  mesos?

- 1
- 2
- 3 o més

*Nota: posarem 3, 9 o 12 mesos en funció de si es tracta d'un comitè tècnic (12), d'una mesa de programa (9) o d'una mesa de projecte (3).*

2. Es distribueix, amb més de quatre dies d'antelació al desenvolupament de les reunions, un **ordre del dia** dels temes que s'han de tractar i la documentació addicional pertinent (actes de la reunió anterior, documentació de suport, etcètera)?

- Normalment no
- L'ordre del dia sí, però normalment no es reparteix amb antelació cap altra documentació
- Sí, s'acostuma a distribuir amb antelació l'ordre del dia i la documentació

3. La mesa disposa d'un **document** que fixa els objectius i l'estratègia quant a l'acció comunitària?

- No hi ha cap document
- Hi ha alguns documents, però són parcials
- Sí, tenim un document d'objectius i estratègia pel que fa a l'acció comunitària

4. La mesa, ha fet al llarg d'un curs o any passat alguna **avaluació** de la seva estratègia comunitària?

- No
- Sí, però de manera poc sistemàtica (bastant informal)
- Sí, formalment i sistemàticament

5. En el darrer any, s'han incorporat canvis en les formes de treballar de la mesa?

- Tot i que algunes dinàmiques de treball no ens acaben de funcionar, no hem estat capaços d'introduir-hi canvis
- Sí, hi hem introduït alguns canvis, però com a resposta a situacions imprevistes (altes o baixes de serveis, etcètera)
- Les formes de treballar de la mesa tècnica s'han mantingut o modificat en funció dels resultats de l'avaluació feta
- La dinamització de la mesa ha estat sempre a càrrec del mateix servei o entitat

---

## Nivell institucional

1. Els tècnics que hi participen, **comparteixen la informació** generada a la mesa amb altres tècnics, àrees o serveis de la seva organització?

- Normalment no
- De tant en tant, esporàdicament
- Sí, regularment

2. Els serveis que participen a la mesa, reporten amb regularitat a la **direcció tècnica** del seu servei l'estratègia comunitària que desenvolupen a la mesa?

- Normalment no
- De tant en tant, esporàdicament
- Sí, regularment

3. Quina de les afirmacions següents defineix millor les relacions que es donen entre els diferents serveis presents a la mesa i els seus respectius departaments, àrees o organitzacions en relació amb la participació en accions comunitàries?

- No ens relacionem amb altres departaments o àrees de la nostra organització amb motiu de la participació en aquesta mesa tècnica
- Tenim relacions molt puntuals o ocasionals amb altres departaments o àrees de la nostra organització amb motiu de la participació en aquesta mesa tècnica
- Treballem regularment amb equips o professionals d'altres departaments o àrees de l'organització amb motiu de la participació en aquesta mesa tècnica

4. Hi ha protocols o acords formals de derivació o col·laboració entre els serveis o les institucions que participen en la mesa?

- No
- Sí, en el cas d'uns pocs serveis
- Sí, per a la majoria de serveis que formen part de la mesa

5. Quin és el teu grau d'acord amb l'afirmació següent: “La mesa tècnica funciona més com a resultat del compromís personal dels professionals que hi participen, que no pas pel compromís dels serveis als quals pertanyen aquests professionals”?

- Totalment d'acord
- Parcialment d'acord
- Gens d'acord

---

## Nivell comunitari

1. Quin és el resultat principal de la mesa?

- Amb motiu de participar en la mesa, ens hem conegut i això sempre obre portes a futures col·laboracions
- Participar en la mesa ha facilitat la comunicació, ha fet més fluides les coordinacions i petites col·laboracions, tot i que no ha suposat cap acció nova
- La participació en la mesa ha permès compartir alguna acció conjunta entre serveis

2. S'han construït de manera compartida o participada els **diagnòstics i els objectius** de treball de la mesa?

- No, els va proposar un dels serveis o equips
- Sí, però fa més de tres anys
- Sí, i fa menys de tres anys

3. La mesa ha organitzat en el darrer any o curs alguna activitat de formació adreçada a tots els professionals que en formen part?

- No
- S'han fet algunes activitats de formació, però només per a alguns serveis (comissions de treball de la mesa)
- Sí, la mesa ha organitzat formació adreçada a tots els seus participants

4. La mesa ha organitzat en el darrer any alguna activitat comunitària conjuntament amb entitats o grups de ciutadans?

- No
- Sí, però amb una baixa implicació d'entitats o grups de ciutadans
- Sí, amb una alta implicació d'entitats o grups de ciutadans

5. Amb quina de les afirmacions següents estaríeu més d'acord?

- Anem a les reunions de la mesa per mandat o encàrrec institucional, però la veritat és que no ens serveix gaire
- La mesa ens és útil en alguns moments o per alguns aspectes puntuals, però res més
- Les activitats i funcions de la mesa són útils i ens ajuden clarament a assolir els nostres objectius com a servei

## INSTRUMENT 10. Qüestionari d'avaluació d'un equip comunitari

### Indicacions per passar el qüestionari

Aquest qüestionari d'avaluació es planteja com una eina d'autoavaluació per a un equip comunitari, el qual organitza i dinamitza el procés de treball i l'estratègia relacional en una acció comunitària. L'anàlisi plantejada se centra en tres dimensions, un nivell intern com a equip comunitari (referent a la relació i el treball entre els membres que el constitueixen), un nivell institucional (referent a la relació de l'equip amb l'entitat o servei que els contracta o els fa l'encàrrec de treball) i un nivell comunitari (l'equip en relació amb els actors del territori).

Una vegada emplenat el qüestionari, cal fer una valoració general dels resultats. Farem aquesta valoració en una reunió de treball amb aquest objectiu.

*Per al desenvolupament de la reunió de valoració:*

Les persones facilitadores de la reunió, que poden formar part de l'equip, fan un retorn de la síntesi de resultats i l'estructuren en els tres nivells d'anàlisi esmentats.

A partir d'aquí s'obre un debat en l'equip. Per fer-ho, us suggerim una proposta de guió per al debat, que podem repetir en cadascun dels tres nivells d'anàlisi: el nivell de treball intern, el nivell de treball institucional i el nivell de treball comunitari.

- Quins són els nostres punts forts i els nostres punts febles? Quines coses hauríem de millorar per desenvolupar millor la nostra tasca? Quines coses concretes estan al nostre abast canviar a curt termini? I a llarg termini? Què fem per canviar-les? Per assolir

aquest objectiu de canvi, qui fa què dins l'equip (distribuïm i assignem tasques)?

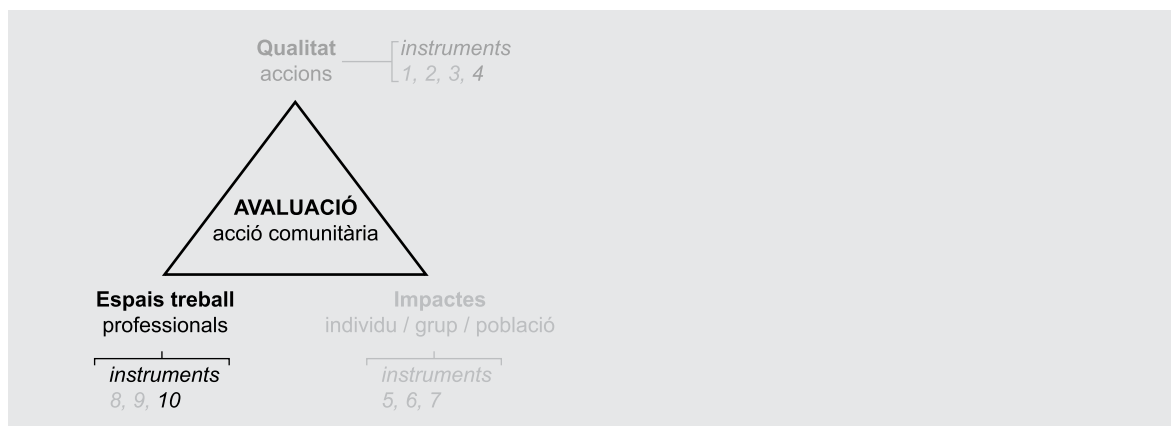
*Cal tenir una certa periodicitat en l'avaluació de l'equip d'un servei, es recomana una periodicitat anual, tot i que pot variar en funció del ritme i el desplegament de l'acció comunitària, dels canvis en la composició de l'equip, entre altres.*

### Taula Síntesi qüestionari 10

<b>Què</b>	Un equip comunitari
<b>Qui</b>	Els membres que constitueixen l'equip comunitari
<b>Com</b>	1) omplir el qüestionari individualment 2) buidar del qüestionari 3) reunió de treball per compartir la valoració del buidat, es pot dinamitzar a partir del guió que es proposa amb aquesta finalitat.



# Qüestionari d'avaluació d'un equip comunitari



## Dades d'identificació

Nom del projecte:

CSS de referència:

Persona que emplena la fitxa:

Adreça electrònica:

## Nivell Intern

1. L'equip disposa d'un pla de treball que fixa els objectius i l'estratègia de l'acció comunitària més enllà de la programació d'activitats?

- No
- Disposem del projecte anual (programació d'activitats)
- Sí, tenim un pla de treball plenament vigent d'objectius i estratègia pel que fa al pla comunitari

2. En el darrer any o curs, professionals de l'equip han participat en espais de formació o recerca aplicable a l'activitat professional?

- Sí, quantes hores?
- No

3. Dins l'equip, com estan repartides les tasques i les responsabilitats pel que fa a l'acció comunitària?

- No hi ha un repartiment de tasques i responsabilitats, entre tots ho anem fent tot
- Només per a algunes tasques o funcions molt puntuals hi ha una persona de l'equip que sempre se n'encarrega
- Disposem d'un repartiment força clar de tasques i funcions en la feina diària

4. Quina de les afirmacions següents penseu que reflecteix millor la feina del dia a dia de l'equip?

- Si fa o no fa, sempre fem més o menys el mateix
- Anem canviant la feina i hi incorporem noves activitats o relacions comunitàries cada any, però de manera força improvisada
- Anem canviant la feina i incorporem noves activitats o relacions comunitàries cada any, però de manera organitzada o planificada

5. L'equip fa anualment una avaluació de la seva estratègia comunitària?

- Normalment no
- Sí, però de manera poc sistemàtica (bastant informal)
- Sí, sistemàticament. Amb quina periodicitat?

---

## Nivell institucional

1. En el darrer mes, s'ha fet alguna reunió entre l'equip comunitari i l'entitat gestora (o equivalent) per compartir informació sobre el desenvolupament del pla comunitari?

- No
- Una reunió
- Més d'una reunió

2. Hi ha una direcció política dins l'entitat gestora (o equivalent) que marqui o defineixi activament l'estratègia del pla comunitari?

- No hi ha directrius polítiques, és qüestió dels tècnics
- Hi ha directrius polítiques, però de manera puntual o dispersa
- Sí, hi ha una direcció política que marca de manera clara les línies que s'han de seguir en el pla comunitari

3. El pla de treball del pla comunitari s'ha fet amb la participació de l'entitat gestora (o equivalent)?

- No, l'entitat gestora no ha participat en l'elaboració del pla de treball
- L'entitat gestora ha participat puntualment en alguns debats
- Sí, l'entitat gestora ha participat activament en tot el procés

4. Existeixen espais regulars de comunicació entre l'equip comunitari i l'entitat gestora (o similar):

- No
- Sí, esporàdics i/o per qüestions extraordinàries
- Sí, ens trobem regularment

5. Els rols de l'equip comunitari i de l'entitat gestora estan clarament definits o es produeixen solapaments o confusions?

- El rols no estan gaire clars i es produeixen confusions o solapaments amb freqüència
- Sí que es produeixen confusions o solapaments, però de manera puntual o esporàdica
- És clar el que toca fer als uns i als altres, i no hi ha confusions

---

## Nivell comunitari

1. L'equip participa d'espais de treball amb presència de professionals del serveis al barri?
- No
  - Sí, hi assistim, però no tenim un paper promotor
  - Sí, tenim un paper promotor o de lideratge
  - Sí, coliderem l'espai
2. L'equip desenvolupa projectes conjuntament amb professionals del serveis públics del barri?
- No
  - Sí, però sense liderar ni ser promotors
  - Sí, en un paper promotor o de lideratge
  - Sí, en compartim el lideratge
3. Atribueix un percentatge del temps que dediques a les següents tasques (entenen que el 100% es la teva jornada):
- Administració i gestió
  - Realització/execució d'activitats
  - Planificació/organització d'activitats
  - Relacions amb nous agents
- Altres:
4. Durant l'últim any o curs, s'ha incorporat nova gent (ciutadania) al pla comunitari?
- No, som els mateixos que fa un any
  - Sí. Indica quants del total de participants són nous d'aquest darrer any o curs
5. Quina de les afirmacions següents defineix millor les relacions entre l'equip i les entitats ciutadanes que no participen en el pla comunitari?
- Gairebé no ens relacionem
  - Tenim relacions molt puntuals o ocasionals i de caire formal
  - Mirem de relacionar-nos-hi amb relativa freqüència
-

## 2. INSTRUMENTS I DINÀMIQUES D'AUTOAVALUACIÓ QUALITATIVA O PARTICIPATIVA

### INSTRUMENT 11. Reunió d'avaluació amb un grup o espai comunitari

#### Indicacions per utilitzar l'instrument

Aquest instrument d'avaluació es planteja com una dinàmica-metodologia per a l'avaluació d'un espai comunitari (per exemple, en el cas dels PDC, "el grup comunitari") i planteja l'espai de treball per a la realització de l'avaluació entre els membres que l'integren.

Es recomana una periodicitat anual per a la realització d'aquesta avaluació, encara que sempre dependrà de la regularitat de convocatòria de l'espai, de la dinàmica de treball, etcètera.

#### Explicació de l'instrument

Sovint, les persones que faciliten les dinàmiques de grup no disposen de gaire temps per dedicar a l'avaluació, no veuen factible incorporar al grup dinàmiques que es viuen com a excessivament "sofisticades" o, simplement, es considera que el més adient, atès el moment i les característiques del grup, és fer una trobada o reunió per parlar i fer l'avaluació d'una manera oberta i poc pautaada.

No obstant això, optar per fer una trobada o reunió per avaluar no vol dir que les coses es puguin fer de qualsevol manera. Caldrà tenir ben presents certs aspectes que és important no perdre de vista encara que es tracti d'una reunió d'avaluació a la qual no s'introdueixen dinàmiques específiques de treball.

- a) Ens hem d'assegurar d'haver fet una bona convocatòria, convidant totes les persones que volem que siguin presents a la reunió, i escollint un dia i una hora que ho faciliti.
- b) La sala on es faci la reunió ha de permetre que tothom pugui estar mínimament còmode i que ens puguem veure les cares els uns als altres (dis-

posició en cercle o similar).

- c) Sense introduir dinàmiques específiques de treball (subgrups, suports) es fa difícil pensar en una reunió amb un grup molt nombrós de persones.
- d) La persona que faciliti la reunió ha de deixar ben clar, al començament, quin és l'objectiu de la trobada, i durant el seu desenvolupament haurà de mirar de reconduir les intervencions cap a aquest objectiu quan vegi que es desvien massa cap a temes que no són objecte d'avaluació.
- e) Depenent del que vulguem avaluar, pot ser necessari fer una introducció presentant algun tipus d'informació. Cal que aquesta presentació sigui àgil i no ocupi gaire temps: no més del 25% del temps total del qual disposem (es pot haver enviat prèviament la informació amb la convocatòria i l'ordre del dia).
- f) Hem de procurar que tothom parli i pugui dir-hi la seva, i haurem d'estar atents al fet que no hi hagi persones que "segrestin el micròfon" amb intervencions constants o excessivament llargues. Per facilitar-ho, començarem presentant-nos i explicant molt clarament les "regles del joc".
- g) Convé que les idees principals i els acords que es produeixin al llarg de la reunió quedin reflectits de manera visible en un mural, una pissarra o una pantalla.
- h) Una avaluació no consisteix únicament a assenyalar les coses negatives o que no funcionen. És molt important reconèixer el que fem bé, allò que funciona i pot o ha de ser motiu de celebració o reconeixement.
- i) L'avaluació serà més útil i "constructiva" si som capaços de diferenciar la crítica al "funcionament" de la crítica a la "persona", i també si som capaços de precisar el *focus* de la crítica: que una cosa no funcioni no vol dir que "res" no funcioni. Així, per exemple, no és el mateix dir "Els serveis

públics tenen uns horaris que no els permeten incorporar-se a les dinàmiques comunitàries” o “Els serveis públics dediquen poc temps a treballar de manera comunitària”, que dir “Els serveis públics no fan res o no serveixen per a res”. La persona que facilita o modera la reunió pot anar introduint aquesta idea si veu que l’avaluació pren aquesta deriva, però haurà de procurar que, en fer-ho, cap assistent no es vegi directament “recriminat”.

- j) Una possible agenda de temes per tractar en una reunió d’avaluació del funcionament d’un grup o espai de treball comunitari podria ser la següent:

**Objectius:** Recordem els objectius: Quins són els objectius d’aquest grup? Continuen sent vàlids? Treballem per aquests objectius o ens hem desviat cap a un altre *focus*?

**Participants:** Qui participa en el grup i qui hi hauria de participar? Presentats els objectius: Hi ha col·lectius que no són prou presents al grup i que aniria bé que hi fossin? Quins?

**Dinàmica de funcionament intern:** Com valorem les reunions, la informació que ens arriba, la puntualitat i tots els aspectes que tinguin a veure amb el funcionament intern i quotidià del grup?

**Relacions comunitàries del grup:** És un grup obert, que es relaciona amb altres grups, professionals, serveis o equipaments per fer coses? Per què?

- k) Des del començament, haurem d’haver previst que caldrà fer un tancament de la sessió en què s’expliqui com es recollirà tot el que s’ha debatut i com ho farem arribar a tots els participants.

## INSTRUMENT 12. DAFO

### Indicacions per utilitzar l'instrument

Aquest instrument d'avaluació es planteja com una dinàmica-metodologia per a l'avaluació d'una acció comunitària a partir de la participació dels diferents actors que hi estan implicats o dels actors que la volen impulsar. La seva aplicació quant a periodicitat i temporalitat pot ser molt diversa, des dels moments inicials per fer una bona planificació, fins als moments més avançats per reorientar les pràctiques després de dos o tres anys de treball. La seva idoneïtat en l'aplicació sempre dependrà del moment en què es troba l'experiència concreta.

El DAFO (debilitats, amenaces, fortaleces i oportunitats) és un instrument d'avaluació ideal per fer diagnòstics, tant d'un territori com d'una realitat en concret o d'alguna dimensió de l'acció comunitària. Si utilitzem aquest instrument en diferents moments i en comparem els resultats, podrem tenir una visió dels avenços que ens permetran construir una projecció futura.

Trobareu molta bibliografia sobre el DAFO, i en aquesta guia us el presentem com una eina de sistematització de la reflexió de manera participativa, en clau positiva-negativa, present-futur, interna i externa.

### Esquema d'organització de la informació en un DAFO

	Punts febles	Punts forts
Present	Debilitats que cal corregir	Fortaleses o elements per potenciar/mantenir
Futur	Amenaces que cal afrontar	Oportunitats que cal explorar

### Desenvolupament de la metodologia

D'entrada, és molt important tenir en compte el nombre de persones i perfils que ens interessarà que participin en la construcció del DAFO i quin serà el projecte concret que volem avaluar, el programa d'acció comunitària en general o bé un projecte específic.

A continuació, emplenem per ordre els diferents quadrants del DAFO; la nostra recomanació és que ho feu per ordre temporal, és a dir, pensar en clau present i després en clau futur, encara que sempre podreu anar endavant i enrere. És a dir, en primer lloc identificar els elements presents: debilitats actuals i fortaleces actuals. I en segon lloc, els elements futurs, les amenaces com a elements que poden aparèixer o tenir una incidència negativa en el futur, i les oportunitats com a elements externs a nosaltres que ens podrien ser favorables en el futur.

### Exemple

	Punts febles (-)	Punts forts (+)
Present	<b>DEBILITATS:</b> Poca implicació dels veïns del barri en l'organització d'activitats Compromís irregular dels serveis públics ...	<b>FORTALESES:</b> Implicació i coneixement d'altres experiències de l'equip comunitari Existència d'un espai de referència amb vista a la participació veïnal (grup comunitari) ...
Futur	<b>AMENACES:</b> Tendència a la reducció del finançament ...	<b>OPORTUNITATS:</b> ...

### 3. INSTRUMENTS PER A UNA AVALUACIÓ IMPRESSIONISTA

Parlem d'avaluació *impressionista* per fer referència a tot un seguit d'instruments i dinàmiques d'avaluació que volen recollir les *impressions* (opinions, valoracions, propostes) de les persones que han participat en una determinada activitat, tot just acabada aquesta activitat: al final d'un taller, d'una reunió, d'una jornada, etcètera. La proposta d'instruments que presentem està molt arrelada en les metodologies del treball amb grups, el treball comunitari i l'educació popular, quan busquen facilitar l'expressió, la subjectivitat i la vivència del moment. Es tracta d'instruments que faciliten una avaluació senzilla i també útil, ja que les impressions recollides, a més de donar normalment bones "pistes" sobre com ha funcionat l'activitat, o quina ha estat la vivència dels participants, també permeten una fàcil socialització dels resultats de tots

els assistents i, per tant, la incorporació dels resultats als processos de millora de l'activitat o del procés de treball. Estem parlant, per entendre'ns, d'aquelles avaluacions que no costen gaire de fer i són fàcils de compartir i interpretar.

El conjunt d'instruments que presentem a continuació pretenen, a partir de l'espontaneïtat dels participants, de les seves percepcions i impressions, fer una avaluació ràpida i visual que ens pugui permetre aprofundir-hi posteriorment. El component visual és clau, ja que facilita molt l'ús de l'instrument i la lectura, la comprensió i el debat posterior dels resultats obtinguts.

En resum, la participació (avaluació participada), l'espontaneïtat i l'element visual són els pilars centrals d'aquest tipus d'instruments d'avaluació.

### INSTRUMENT 13. Gràfic d'evolució d'una activitat

El gràfic d'evolució d'una activitat (reunió de treball, sessió de formació, taller, jornada...) ens permet veure de manera àgil la visió que tenen els participants de com s'ha desenvolupat, sobre la base d'identificar "tendències" (ascendents o descendents) i "moments crítics" que, per una raó o altra, es volen destacar. Un cop fet el dibuix, cal posar-li "lletra" i explicar les raons per les quals s'han destacat aquests moments i per què les tendències són ascendents o descendents. De fet, es tracta de poder plantejar preguntes del tipus: "Què passava en aquest moment que el gràfic es comporta d'aquesta manera?" L'imaginari podria ser el d'un gràfic que reflecteix en el temps, des del moment en què l'activitat concreta comença, i fins que aquesta acaba, com ha "funcionat" o "evolucionat", com si es tractés d'un indicador econòmic que puja o baixa de manera més suau o abrupta en funció de com es comporta l'economia.

#### Desenvolupament de la dinàmica

Entreguem un full en blanc als participants i els demanem que dibuixin com ha estat l'evolució de la sessió segons el seu punt de vista. Hauran de fer aquest dibuix en un sistema de coordenades cartesianes (vegeu el gràfic), en què l'eix de les X (abscisses) reflecteix el temps i l'eix de la Y (ordenades), la "intensitat".

El missatge que s'ha d'adreçar a les persones que fan l'avaluació és del tipus: "Dibuixa en el gràfic com creus que ha evolucionat la sessió i si han tingut lloc 'moments especials' o 'punts d'inflexió' que destacaries."

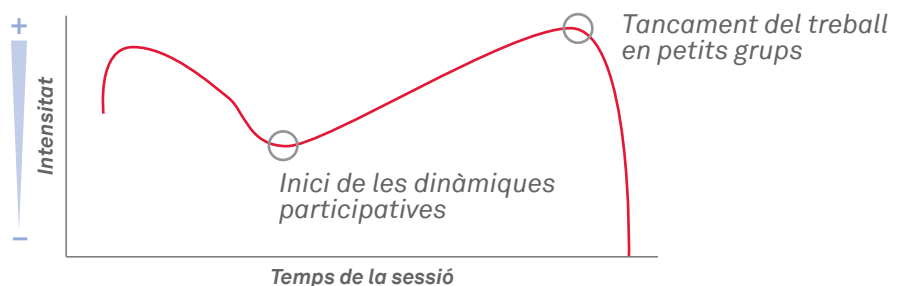
Cal insistir que no és important saber dibuixar ni ser especialment precisos. Només es tracta de fer un dibuix ràpid on es puguin veure els "punts d'inflexió", si és que n'hi ha hagut.

Els participants dibuixaran l'evolució de la sessió en forma ascendent quan l'activitat ha funcionat bé, i descendent quan l'evolució anava de més a menys, i assenyalaran amb un punt els moments crítics o especials que volen destacar (punts d'inflexió).

Finalment, un cop dibuixat el gràfic i assenyalats els punts d'inflexió, caldrà explicar les raons per les quals el gràfic indica una evolució positiva o negativa, i què ha passat en els moments que han destacat. Com que es tracta d'un exercici individual, no tenen per què coincidir, i la divergència o consens ens pot permetre identificar quins són els aspectes més rellevants identificats per cadascú i quina ha estat la seva valoració.

*Un cop fet aquest exercici individualment, es comparteix. Cadascú explica el seu gràfic o es col·loquen en un lloc visible per a tothom.*

#### Exemple





## INSTRUMENT 14. La línia del temps

La línia del temps ens permet de manera molt visual poder conèixer l'evolució d'un projecte o programa, els moments més significatius, els de crisi o èxit, els seus impactes, etcètera, segons la percepció i vivència dels participants.

Es planteja com una dinàmica grupal que desenvoluparan les diferents persones que han participat en l'acció comunitària.

### Desenvolupament de la sessió

Dibuixem en un paper gran (com més gran sigui, més clar i visual podrà ser l'exercici d'avaluació) una línia horitzontal, la qual tindrà com a punt d'inici el començament del projecte, o moments immediatament anteriors, i com a punt de finalització el moment actual.

Els participants, amb aquest exercici, han de pensar en la seva vivència en

aquesta acció comunitària, com recorden que era tot abans de començar o en els moments inicials, quines etapes han tingut lloc, quines coses els van impactar, quines coses els van motivar, i que tot això ho intentin expressar en imatges o dibuixos en la línia del temps.

Per poder facilitar aquesta feina, podem donar als participants revistes i diaris perquè puguin retallar les imatges que els ajudin a visualitzar com ha estat aquest procés. El més important és la creativitat i la capacitat d'explicació i interpretació de les imatges.

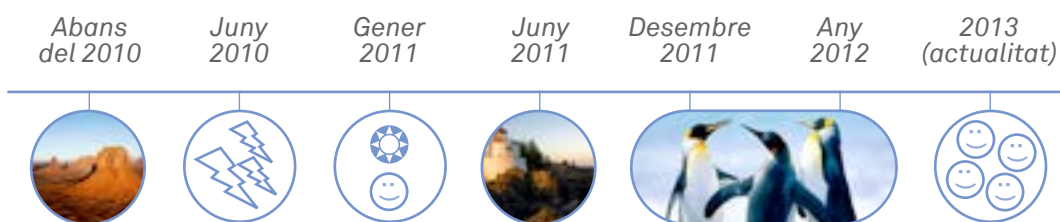
Posteriorment, de manera col·lectiva, es construirà la línia del temps a partir de les imatges o dibuixos que han situat sobre la línia els diferents participants. Aquest dibuix ens haurà de facilitar construir un relat de l'experiència, intentant identificar els moments de més èxits, fracassos o impactes, i assenyalant quines coses eren determinants en aquell moment perquè això fos així.

97

Qualitat de Vida,  
Igualtat i Esports

Guia operativa  
d'avaluació de  
l'acció comunitària

### Exemple



#### Exemple de relat construït de manera col·lectiva:

*"Fins al 2010 tot era com un desert, estàvem aïllats i ningú no feia res amb ningú.*

*El juny del 2010 va ser quan es va plantejar l'inici de l'acció comunitària, però no va ser fàcil, ja que era una disputa constant, no sabíem dialogar, no sabíem treballar conjuntament.*

*Recordo que va ser el gener del 2011 quan es va incorporar el Pere, de l'AMPA, al grup impulsor: amb el seu humor i la seva capacitat de consens va ser com si sortís el sol.*

*Vam dedicar el primer semestre del 2011 a pensar cap on volíem anar, i per això hem triat la imatge d'un far.*

*El desembre del 2011 va ser quan vam aconseguir organitzar la primera activitat conjuntament: va ser un moment de molta il·lusió col·lectiva, tot va sortir segons el que s'havia previst, un èxit.*

*Des d'aquell moment hem treballat tots junts.*

*Ara, el 2013, estem millor organitzats, per temes més específics, i sembla que tot comença a rutllar, que cadascú assumeix compromisos, i que som capaços de trobar-nos regularment per explicar-nos els avenços del pla de treball que hem definit conjuntament."*

## INSTRUMENT 15. Termòmetre

El termòmetre és una dinàmica de reflexió col·lectiva que pretén estimular la participació de totes les persones presents en la sessió. Potser no tothom parlarà, però tothom podrà expressar el que pensa a partir del moviment. Aquest mateix moviment facilita que la sessió sigui àgil i divertida i que la gent s'animi a participar-hi mentre passa una bona estona.

El podem utilitzar per avaluar accions, actors o impactes, dependrà únicament dels postulats o afirmacions que formulem. És una eina molt recomanada per fer parlar tothom o, com a mínim, fer-los prendre posició.

### Desenvolupament de la dinàmica

Ens ubiquem en una sala que tingui un espai ampli, per tal que els participants es puguin moure amb facilitat.

El dinamitzador de la sessió traçarà a terra una línia recta imaginària i es col·locarà en un extrem d'aquesta línia. A continuació farà afirmacions, frases, que puguin generar controvèrsia entre els participants. Les frases o afirmacions han de ser clares, contundents, i fins i tot una mica ambigües quant a possibles interpretacions per facilitar que la gent prengui posicions que caldrà matisar o explicar en el debat posterior. No serviria de gaire presentar uns postulats amb els quals tothom estigui clarament d'acord o en desacord.

*Exemple: "És impossible la participació horitzontal, necessitem que algú lideri i la resta el seguim."*

Els participants s'hauran de posicionar sobre la línia imaginària dibuixada a terra en funció del grau d'acord o desacord amb l'afirmació. Els que estiguin més d'acord se situaran més a prop del dinamitzador, i els que estiguin més en desacord ho faran més lluny. D'aquesta

manera, la línia simula un *termòmetre* que mesura el grau d'acord o desacord amb les afirmacions que va fent la persona que dinamitza la sessió.

A continuació, el dinamitzador preguntarà als participats per què s'han col·locat en aquella posició, donarà paraules i anirà d'un extrem a l'altre del termòmetre per tal d'animar el debat. Un cop fetes diverses intervencions, el dinamitzador podrà reformular l'afirmació partint de les aportacions que fan els participants, i convidar-los perquè es tornin a posicionar amb noves afirmacions, etcètera.

*Exemple: I si dic...: "Els lideratges són necessaris, però s'han d'exercir facilitant la participació de tothom en la presa de decisions."*

Cal que, a més de la figura del dinamitzador, hi hagi alguna persona que tingui la funció de prendre nota dels debats que tenen lloc per poder fer un retorn als participants com a tancament de la sessió de treball, i posteriorment fer-ne un resum.

Presentem a continuació alguns exemples de postulats, afirmacions, "contundents", que es podrien formular en el marc d'una sessió de termòmetre per avaluar. Com us dèiem, l'objectiu és generar inicialment una certa controvèrsia, fer que la gent es posicioni, i obrir el debat. És ideal que penseu en la realitat de la vostra acció comunitària per fer emergir els temes que costaria posar sobre la taula en un espai més formal de treball.

---

**Exemple. Per avaluar les dimensions, la qualitat de les accions.**

---

Planificació	<ul style="list-style-type: none"><li>• No cal fer estudis ni diagnòstics: tothom sap quins són els problemes del barri!</li><li>• No cal fer estudis ni diagnòstics: tothom sap el que el barri necessita!</li><li>• ...</li></ul>
Organització	<ul style="list-style-type: none"><li>• Fem moltes reunions i poca feina: les reunions no serveixen per a res.</li><li>• Treballar per àmbits multiplica els esforços, moltes reunions i pocs resultats.</li><li>• ...</li></ul>
Participació	<ul style="list-style-type: none"><li>• Els veïns són els que han de liderar i definir el que s'ha de fer.</li><li>• ...</li></ul>
Sostenibilitat	<ul style="list-style-type: none"><li>• Tots ho fem tot. A aquest ritme, tothom es cremarà i marxarà.</li><li>• La cosa no funciona perquè la gent no paga.</li><li>• ...</li></ul>

---

**INSTRUMENT 16. CAP (critico - aplaudeixo - proposo)**

La tècnica d'avaluació CAP (critico - aplaudeixo - proposo) permet fer una avaluació ràpida i visual a través de la identificació espontània d'elements positius i negatius i, al mateix temps, de propostes de millora o canvi. És una bona eina per avaluar el desenvolupament d'una activitat, jornada, trobada o sessió de treball o de formació.

**Desenvolupament de la dinàmica**

Un cop finalitzada l'activitat o sessió de treball per avaluar, donem als participants cartolines, paperets o similars, i els demanen que escriguin, de manera clara i en majúscules, perquè tothom ho pugui llegir després:

- Entre una i tres crítiques o aspectes que considerin que s'haurien de millorar.

- Entre un i tres aspectes que valorin positivament i que, per tant, aplaudeixen.
- Alguna proposta de millora de l'activitat (màxim tres).

Un cop fet aquest exercici, es demana als participants que l'enganxin a la paret, a tres espais diferenciats, un per a les aportacions "aplaudeixo", un altre per a les aportacions "critico", i l'altre per a les aportacions "proposo".

Sempre recomanem començar els diagnòstics i les valoracions pels aspectes positius per tal que no quedin "enterats" sota la capa de les crítiques, que acostumem a fer amb més facilitat i profusió.

La idea és que tothom pugui veure després el que ha sortit. El fet que les aportacions siguin anònimes i s'hagi de concretar en una única frase facilita el desenvolupament de l'exercici i permet que l'avaluació sigui compartida per tothom.

**Evaluació CAP**

Critico	Aplaudeixo	Proposo
1.	1.	1.
2.	2.	2.
3.	3.	3.

## INSTRUMENT 17. Diana d'avaluació

La diana d'avaluació és una eina senzilla que ens permet avaluar les dimensions de l'acció comunitària que considerem més rellevants d'una manera ràpida i àgil a partir de les impressions dels participants.

### Desenvolupament de la dinàmica

Dibuixem una diana en un paper o en una cartolina gran per tal que sigui visible i accessible als participants. En dibuixar-la, la dividim en el nombre de dimensions que volem avaluar (fem *formatgets*) i escrivim el nom de cadascuna d'aquestes dimensions a la part cor-

responent. És aconsellable no atapeir massa el dibuix de la diana amb molts *formatgets* (es recomana que no siguin més de quatre). Així serà més visual i comprensible.

Els cercles concèntrics de la diana ens determinaran la màxima puntuació en apropar-nos al centre i la mínima en allunyar-nos.

Per fer l'avaluació haurem repartit entre els assistents les "paperetes de vot", que en aquest cas han de ser punts adhesius (*gomets*) que es puguin enganxar a la diana fàcilment: un vot o gomet per persona i dimensió o *formatget*, que després s'hauran d'adherir a la diana.

101

Qualitat de Vida,  
Igualtat i Esports

Guia operativa  
d'avaluació de  
l'acció comunitària

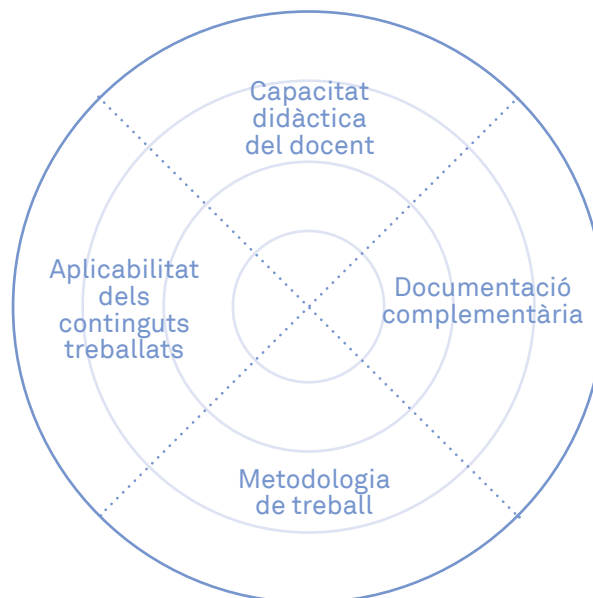
---

### Exemple de diana per a l'avaluació d'una sessió formativa

---

Quatre dimensions:

- Capacitat didàctica del docent
- Aplicabilitat dels continguts treballats
- Documentació complementària
- Metodologia de treball



## 4.

# INSTRUMENTS PER A LA RECOLLIDA I LA SISTEMATITZACIÓ D'INFORMACIÓ

### INSTRUMENT 18. Model d'acta

Un bon registre del funcionament dels espais de treball, la seva composició i dinàmica ens pot ajudar a tenir elements per fer una avaluació posterior.

En aquest sentit, cal plantejar eines de recollida d'informació clares i fàcils d'emplenar que no donin peu a la subjectivitat de qui recull la informació, per tal que qualsevol persona, hagi participat en aquell espai de treball o no, pugui extreure les seves pròpies conclusions, independentment de quina persona o quines persones hagin recollit la informació.

Presentem a continuació una proposta de model d'acta per a la sistematització de la informació. Per emplenar-la, cal que la persona tingui present fer un registre de:

- el temps en què es desenvolupa cada punt de l'ordre del dia.
- els temes abordats i els acords assolits.
- qui participa en el debat.
- la forma de convocatòria utilitzada i les persones a qui s'ha adreçat.
- i la sistematització dels noms dels convocats i dels assistents i de la dinàmica en general.

102

Qualitat de Vida,  
Igualtat i Esports

Guia operativa  
d'avaluació de  
l'acció comunitària

---

#### Exemple. Model d'acta

---

Data  Hora convocatòria  Hora de començament

Qui convoca? ..... A qui es convoca? .....

Qui hi assisteix? ..... %/total dels convocats .....

Qui s'excusa? ..... %/total dels convocats .....

Qui modera la reunió? .....

---

#### Punts de l'ordre del dia (i temps dedicat a la reunió)

1. .... Temps dedicat .....

2. .... Temps dedicat .....

---

#### Temes sobrevinguts (tractats a la reunió, però que no formaven part de l'ordre del dia inicial)

1. .... Temps dedicat .....

2. .... Temps dedicat .....

---

### Acords i compromisos

a. Què s'ha de fer? ..... Qui ho ha de fer? .....

b. Què s'ha de fer? ..... Qui ho ha de fer? .....

---

### Observacions:

Els assistents coneixen amb anterioritat l'ordre del dia i disposen d'informació suficient i significativa per tractar els temes de l'agenda?

Costa molt o poc seguir l'ordre del dia marcat?

És significatiu el nombre de persones que no hi intervenen? Qui no diu res?

Hi ha persones que acaparen els torns de paraula? Qui?

Hi ha interrupcions? Per quins motius?

La reunió acaba amb les mateixes persones que l'han començat?

## 5. ANÀLISI DE XARXES

### INSTRUMENT 19. Sociograma

El sociograma o mapa social és una representació gràfica de les relacions dels actors del territori en relació amb l'acció comunitària que estem desenvolupant o volem desenvolupar.

Les accions comunitàries són processos que tenen una important dimensió relacional, d'aquí l'interès a definir una estratègia i uns objectius a l'hora de treballar les relacions per aconseguir la col·laboració i el treball conjunt, per establir aliances, per superar els conflictes, etcètera. El sociograma ens pot ajudar a fer-ho de manera molt gràfica i senzilla, i que ens permeti avaluar els nostres impactes o avenços en l'estratègia relacional.

#### Recomanacions i passos per a la seva elaboració i interpretació






El sociograma es pot elaborar a partir d'entrevistes, de la recopilació de percepcions, etcètera, per després contrastar-lo amb els actors implicats en l'acció comunitària, o bé directament de manera participada entre els diferents actors involucrats.

Nosaltres detallem una possible dinàmica per fer-ho participativament en el marc d'una sessió amb tots els actors implicats.

#### Pas 1: Identificació d'actors en el marc de l'acció comunitària:

Demanem als participants que enumerin col·lectivament els actors amb els quals té relació l'acció comunitària, o amb qui creuen que hauria de tenir relació. (aquesta relació pot ser diversa, a favor, en contra, etcètera).






Quan tinguem la llista, els assignem una representació gràfica.

Administracions	
Serveis públics	
Entitats prestadores de serveis	
Associacions	
Col·lectius o grups informals	

#### Pas 2. Ubicació dels actors al mapa i dibuix de les relacions existents

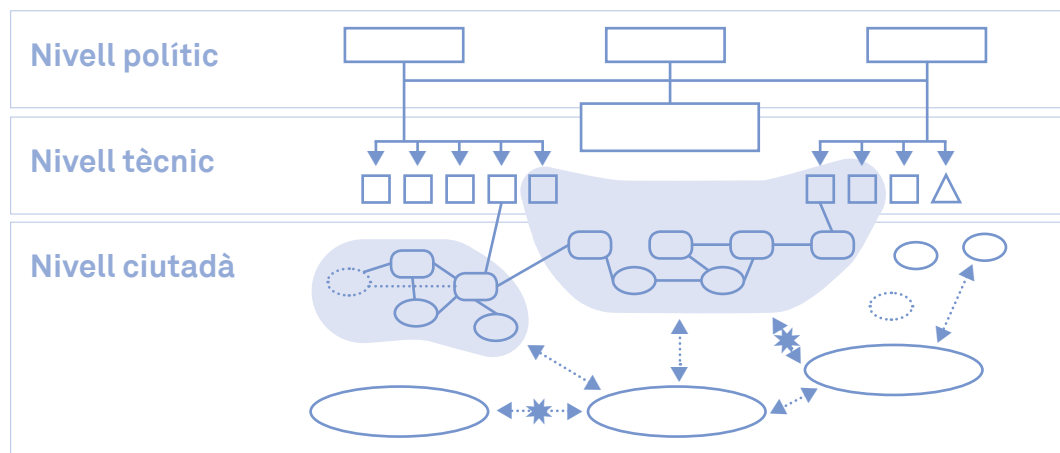
Pensant en la nostra acció comunitària, situarem els diferents actors en un paperògraf. De manera molt visual, amb més o menys proximitat, farem visibles els conjunts d'afinitat que es donen, etcètera.

Seguidament, a partir del debat, representarem les relacions que es donen entre els diferents actors i entre els diferents grups d'afinitat. Per representar les relacions farem servir la simbologia següent:

Relació de dependència	
Relació forta	
Relació feble	
Relació de conflicte	
Grup d'afinitat	



## Exemple de sociograma



105

**Qualitat de Vida,  
Igualtat i Esports**

Guia operativa  
d'avaluació de  
l'acció comunitària

Font: Adaptat d'un text original de Joel Martí.

### **Pas 3. Interpretació del gràfic en clau d'avaluació**

En clau d'avaluació, ens pot interessar dibuixar un sociograma a l'inici de la nostra acció comunitària i intentar projectar en clau de futur com ens agradaria que quedés el dibuix en el futur, i quina podria ser l'estratègia relacional que caldria desenvolupar per aconseguir-ho.

En el moment de l'avaluació haurem de veure si hem estat capaços d'aconseguir el que ens plantejàvem a escala relacional.

A vegades comencen una acció comunitària sense dibuixar un sociograma, i aquest fet no invalida la utilització d'aquesta eina en el futur, ja que, igualment, ens pot ajudar a representar l'impacte de l'acció comunitària en les relacions del conjunt d'actors del territori. En aquest cas, hauríem d'intentar dibuixar quin és el mapa actual i, seguidament, fer el dibuix de com eren aquestes relacions a l'inici de l'acció comunitària. Els canvis entre els dos dibuixos, si són atribuïbles al procés, determinaran l'impacte en les relacions entre actors:

## INSTRUMENT 20. Anàlisi de xarxes

Trobem l'essència de l'acció comunitària en treballar les relacions socials. Les relacions que es donen entre persones, grups, entitats, serveis públics, equipaments, etcètera. L'acció comunitària persegueix que aquestes relacions es donin, augmentin i s'enforteixin amb l'objectiu de millorar les condicions de vida de la població. La hipòtesi de canvi que rau a la base de l'acció comunitària com a proposta de treball per a la millora de les condicions de vida estableix una relació directa entre la capacitat de la gent per tenir unes relacions socials sòlides amb el seu entorn i les oportunitats que deriven directament d'aquestes relacions: conec més gent amb la qual puc establir relacions de cooperació i d'ajuda mútua; conec i em relaciono amb més gent amb què puc organitzar-me per defensar els meus drets o per proveir-me de recursos; conec més i millor les oportunitats que s'ofereixen des dels serveis i els equipaments públics; tinc un ventall de relacions que em fa sentir una persona integrada socialment en el meu entorn, etcètera. No és estrany que les relacions socials esdevinguin un dels objectes principals d'estudi quan parlem d'avaluar l'acció comunitària, ja que ens interessarà molt saber com funcionen aquestes relacions i quines modificacions es produeixen com a resultat de l'acció comunitària que desenvolupem.

Doncs bé, la metodologia que permet fer millor aquesta mena d'indagacions és l'anàlisi de xarxes. L'anàlisi de xarxes s'encarrega de mirar "què passa" amb les relacions que s'estableixen entre subjectes, que poden ser persones o col·lectius, individus o institucions. L'objecte d'estudi de l'anàlisi és sempre el conjunt de vincles bilaterals o multilaterals que s'estableixen entre els individus o actors que interaccionen, ja que les xarxes són i es defineixen com a conjunts de relacions que vinculen individus o organitzacions en "grups". L'anàlisi d'aquestes xarxes permetrà conèixer no només

l'estructura de la xarxa i els seus grups, sinó també la posició que hi ocupen els individus i les organitzacions, el grau o el tipus d'interrelacions que estableixen i els recursos que deriven d'aquestes interrelacions.

En aquest punt és essencial fixar amb claredat el tipus de relació que es vol estudiar. Aquesta dependrà de la població que s'ha d'estudiar i del focus d'interès del projecte, de manera que una mateixa població es podrà analitzar partint de diferents tipus de vincles: existència de relació o no, freqüència del contacte, unidireccionalitat o bidireccionalitat del vincle, contextos de relació, conseqüències del contacte, etcètera. Així, doncs, l'anàlisi de "què passa" amb les relacions socials, amb les xarxes, pot ser molt àmplia i incloure objectius variats. Així mateix, depenent de quins siguin els objectius que perseguim amb aquesta anàlisi, la sofisticació dels instruments metodològics i tecnològics que farem servir (qüestionaris, programari, etcètera) pot ser important.

Per això, en aquesta guia ens limitarem a proposar una anàlisi bàsica de les xarxes socials que es generen com a fruit d'una determinada acció comunitària. D'acord amb una acció comunitària que es perllonga en el temps (un pla comunitari, un programa o projecte amb recorregut), mirarem si ha augmentat el volum de les relacions socials que mantenen les persones que participen en el programa com a resultat de la seva participació. Dit d'una altra manera, l'anàlisi reflectirà si ha augmentat el "capital social" de les persones.

L'anàlisi de xarxes necessitarà, per tant, el disseny d'un sistema de recollida d'informació (com, per exemple, un qüestionari), la utilització d'un sistema per a l'explotació de la informació recopilada (en el nostre cas, un programa informàtic, UCINET) i, finalment, la interpretació dels resultats obtinguts (també en el nostre cas a partir dels gràfics i les da-

des que ens facilitarà l'explotació feta pel programa informàtic esmentat).

Tenint en compte que cada acció comunitària per avaluar tindrà unes característiques diferenciades, quant al temps de participació, formes de relació dels participants, perfil dels participants, etcètera, haurem de dissenyar eines específiques de recopilació d'informació. S'haurà de prestar especial atenció als qüestionaris que fonamentaran la recollida d'informació, ja que en funció d'aquests formularis podrem dur a terme una anàlisi més o menys aprofundida.

Si fem una classificació genèrica del tipus d'accions comunitàries que podrien ser susceptibles de l'aplicació de l'anà-

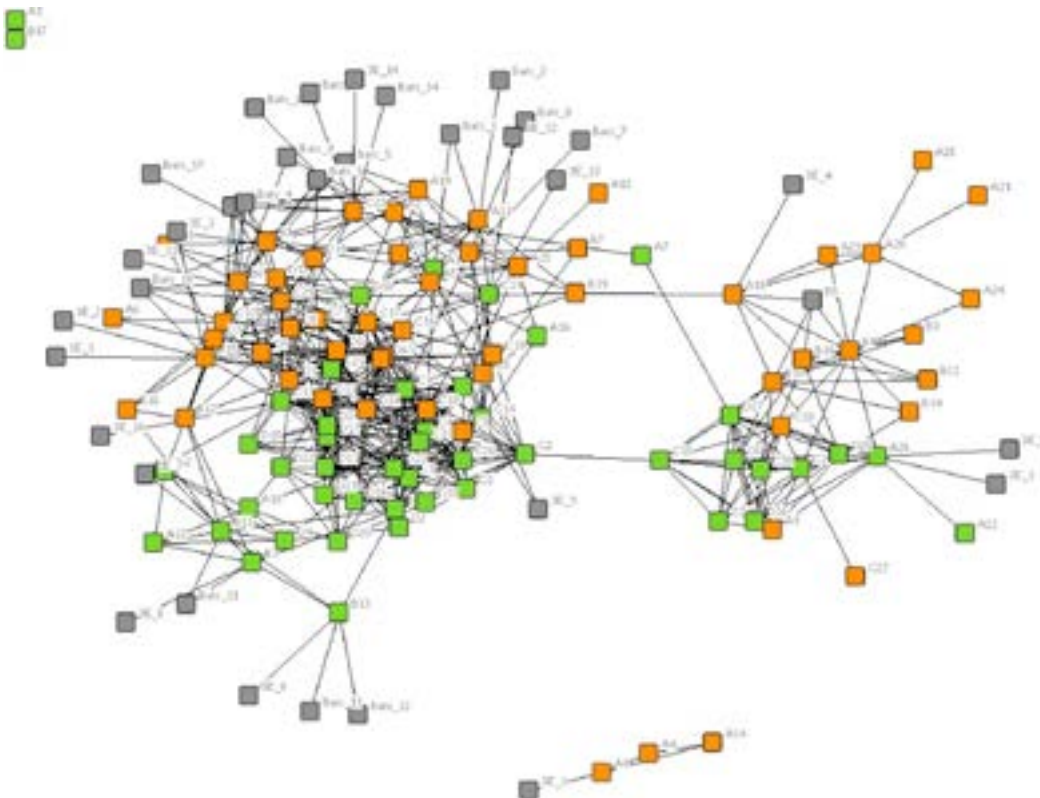
lisi de xarxes, de manera molt genèrica, en podríem identificar tres tipus:

- Les accions comunitàries que es desenvolupen amb un grup tancat i estable de persones que es troba de manera regular i que desenvolupa una activitat conjunta. S'espera d'aquesta activitat que sigui l'element motivador el que els permeti seguir de manera autònoma l'activitat, al mateix temps que genera una nova xarxa social de suport per als seus participants. Aquest podria ser el cas, per exemple, del projecte "Caminant fem salut. Rutes de salut pel barri de Sagrada Família", del Pla comunitari de la Sagrada Família.
- Les accions comunitàries que es desenvolupen amb grups més oberts, on

---

### Exemple de representació gràfica d'una xarxa social

---



hi poden aparèixer persones de manera més esporàdica o irregular. En aquest cas, l'objectiu és generar una activitat cohesionant per al barri, és a dir, que a partir d'aquesta activitat els participants s'apropin al projecte comunitari, fent-los passar de consumidors d'activitats a organitzadors actius de la vida comunitària. Aquest seria el cas, per exemple, del Taller per a l'elaboració de les disfresses de carnaval al barri de Roquetes, en què participen i es relacionen persones de diversa procedència, i aquest pot ser un element molt interessant per analitzar les interaccions entre grups de diferent origen.

- Les accions comunitàries estructurades a partir d'un espai de treball regular, en molts casos configurat per professionals de serveis, entitats o institucions, a partir del qual es defineixen línies de treball, accions, etcètera. En aquesta tipologia d'accions pot ser molt interessant identificar quines són les relacions creades entre aquests actors i observar si la cooperació i la col·laboració entre ells ha derivat en la generació de noves xarxes per a l'impuls de nous projectes. En altres paraules, es tracta d'analitzar si l'acció comunitària ha tingut un efecte multiplicador pel que fa a les col·laboracions.

Hem escollit una acció comunitària del tipus A per il·lustrar el procés d'elaboració dels instruments de recollida d'informació i una lectura dels primers resultats. A partir del projecte "Caminant fem salut. Rutes de salut pel barri de Sagrada Família" mostrarem la utilitat de l'anàlisi de xarxes com a instrument en l'avaluació de la formació de capital social.

Aquest projecte té com a objectiu promoció l'activitat física de la gent gran i de persones amb determinades problemàtiques cardiovasculars. Aquestes persones inicialment són acompanyades i dinamitzades per un professional

en una sèrie de rutes a peu pel barri de Sagrada Família, amb la pretensió que més endavant, un cop s'acabi el programa (amb una durada de sis setmanes i 12 rutes d'una hora), els participants puguin autoorganitzar-se per desenvolupar aquesta activitat física de manera autònoma. Alhora, s'espera que aquest contacte inicial permeti l'ampliació de la seva xarxa social dels integrants del grup.

Tot seguit, mostrarem quin ha estat el procés d'elaboració dels instruments de recollida d'informació per a aquesta acció comunitària. Cal advertir que els resultats continguts aquí són producte d'una simulació i, per tant, no responen a la realitat.

En primer lloc, **cal elaborar un calendari de recollida d'informació**. En funció del tipus d'activitat (durada, freqüència...) s'hauran de detallar els moments idonis per recollir la informació. S'ha d'establir un moment de recollida inicial que coincideixi amb la inscripció o l'inici de l'activitat. Si tots els integrants comencen en un mateix moment, tots aportaran la seva informació en aquest moment. Si es preveu la incorporació en moments diferents, s'ha de tenir molt present que s'ha d'aconseguir la informació d'aquell actor en el moment que s'incorpora. En tots els casos, s'establirà una segona recollida d'informació per tal d'establir la comparativa amb la recollida inicial i avaluar l'existència de canvis. En aquest cas, cal trobar un moment adient que pot ser l'última jornada de l'activitat o fins i tot un temps després (sempre que hi hagi l'opció de contactar amb tots els participants). Finalment, és possible fer una tercera, quarta o successives recollides d'informació a mesura que avança el temps per comprovar l'existència d'efectes a llarg termini (en aquest cas, també, només si és possible obtenir informació de tots els participants). Per a aquesta recollida d'informació és essen-

cial la coordinació amb els responsables de l'activitat per tal d'aprofitar espais o moments de comunicació existents des de l'organització.

*En el nostre exemple hem plantejat tres moments de recollida d'informació. Durant el primer dia de l'activitat (recollida inicial), l'últim dia del programa (recollida final) i passats sis mesos (recollida a llarg termini). Es tracta, en aquest cas, d'observar si s'han creat vincles relacionals al llarg del programa i avaluar, amb un cert marge de temps, si aquests vincles s'han mantingut en el temps o si se n'han produït de nous. Cal advertir que tant la recollida inicial com la final s'ha fet integrant el qüestionari de l'anàlisi de xarxes a un qüestionari ja elaborat per l'organització (inscripció i qüestionari de satisfacció).<sup>3</sup>*

En segon terme, **cal definir quina informació ens és rellevant** i la manera d'elaborar un instrument de recollida que sigui senzill però complet. Aquí cal distingir tres línies d'atenció:

- a) D'una banda, les variables que identifiquen els actors: cal assegurar el màxim de dades que posteriorment ens permetin analitzar els punts en comú dels vincles relacionals (edat, sexe, procedència, barri de residència, religió...). Tot dependrà del tipus d'activitat. *En el cas de "Rutes de salut" es demana pel sexe, el lloc i la data de naixement, i l'existència de problemes de salut.*
- b) En segon lloc, informació contextual: és a dir, cal recollir informació qualitativa sobre motivacions per fer l'activitat, xarxes relacionals prèvies a l'experiència i altres dades que considerem que ens poden ajudar a analitzar els vincles i les relacions establertes abans i després de l'experiència comunitària. *En el cas del nostre exemple, es pregunta si ha*

*estat positiu coincidir amb persones amb el mateix problema de salut, si fa altres activitats, si creu que l'assistència l'ha animat a fer amics...*

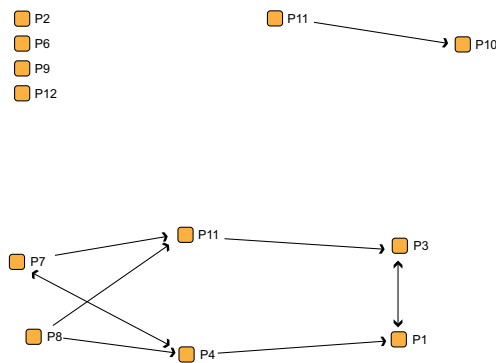
- c) I, finalment, la informació referent a les relacions: aquest és segurament el punt més complex. Cal detallar quin tipus de relació busquem (convivència, coneixença, amistat, grau d'amistat...) i cal formular les preguntes de manera que aquest punt sigui entès clarament per tots els actors (per evitar disfuncions en l'anàlisi). *En el cas que ens ocupa, es demana per les relacions establertes abans de l'activitat i es distingeix entre "les persones amb què s'han inscrit a l'activitat" i "les persones que han trobat en començar i que ja coneixien". A més, es recull informació sobre les xarxes en espais informals, és a dir, es demana si es comparteix temps d'oci no formal amb altres participants. També es vol saber si els participants coincideixen en una altra activitat organitzada.*

En tercer lloc, **cal plantejar l'anàlisi** que volem fer d'aquestes dades. Aquesta anàlisi pot ser més o menys aprofundida en funció de les necessitats avaluadores que ens fixem. Una primera aproximació, senzilla, però interessant, és la comparació entre les xarxes relacionals resultants del primer i el segon qüestionari. En aquest punt, cal advertir que podem obtenir diferents dibuixos en funció de la variable abordada (amistat, coneixença, compartir temps d'oci...) i, a més, podem introduir les variables explicatives de què disposem (sexe, edat, procedència...) per tal d'observar l'existència de vincles més o menys propers justificats per alguna d'aquestes variables.

<sup>3</sup> Model de qüestionari al final de l'instrument 20.

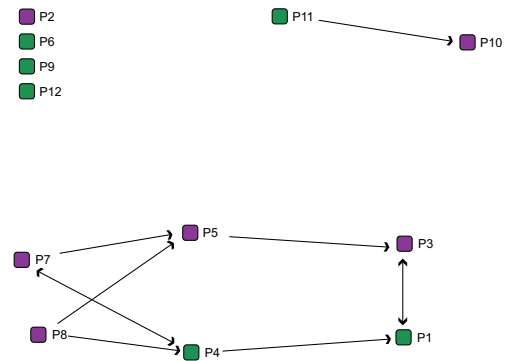
A tall d'exemple, a partir dels resultats del qüestionari inicial (fictici) del programa "Rutes de salut" hem elaborat quatre gràfics. En el primer s'observa la distribució de les relacions, destaquen quatre participants que hi assisteixen sense cap vincle amb els altres (P2, P6, P9 i P12), una parella (P10, P11) i un conjunt de persones amb més relació (P1, P3, P4, P5, P7, P8). A més, es constata que el participant P5 és la persona que té més vincles (coneix tres persones més: P7, P3, P8) i indirectament, a través dels seus amics, té accés a dos participants més (P1 i P4).

Gràfic 1. Qüestionari inicial de relacions



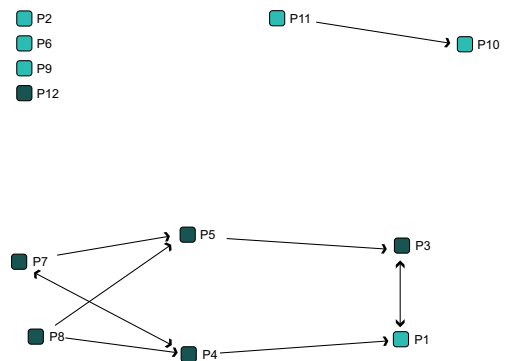
El segon gràfic permet observar les relacions de gènere (color verd els homes i lila les dones). En aquest cas, s'observa que són majoritàriament homes els que assisteixen a l'activitat sense conèixer ningú més i que són dones les integrants del grup d'amistats detallat abans. D'altra banda, el nucli integrat per dos components pot apuntar a una parella (home-dona).

Gràfic 2. Qüestionari inicial de relacions segons el sexe



El tercer gràfic es fonamenta en les relacions segons l'edat. S'han establert dos grups d'edat, 40-59 (color blau claret) i de més de 60 (color blau fosc). En aquest cas, observem que la major part d'integrants del grup de participants que es coneixen comparteixen el fet de ser d'edat avançada (més de 60) i, al contrari, la resta de participants se situa entre els 40 i els 60 anys.

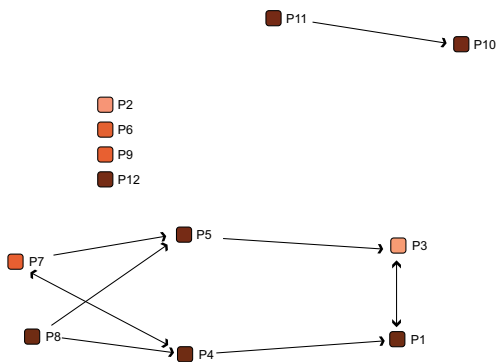
Gràfic 3. Qüestionari inicial de relacions segons l'edat



Finalment, s'ha introduït la variable procedència en l'anàlisi. En aquest cas,

s'han distingit tres categories: nascuts a Catalunya, nascuts a la resta d'Espanya i nascuts a l'estranger. L'anàlisi d'aquesta variable aporta poca informació, ja que s'observa diversitat de procedències entre els que no tenen vincles relacionals i els que estan integrats en el grup més gran.

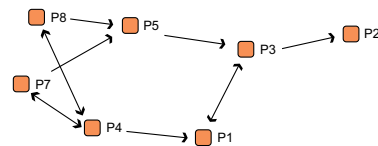
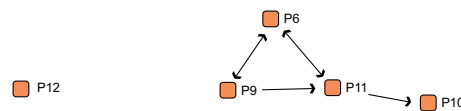
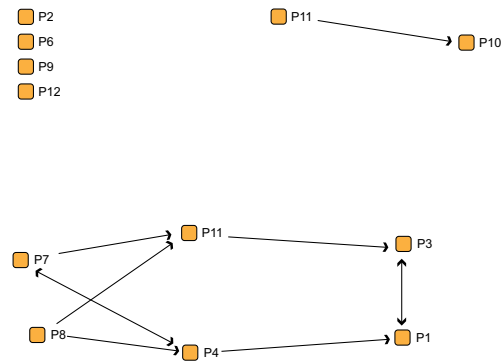
**Gràfic 4. Qüestionari inicial de relacions segons la procedència**



Es poden fer diversos gràfics en funció de les característiques que es volen estudiar o introduir diverses variables en un mateix gràfic (combinant colors i formes, per exemple).

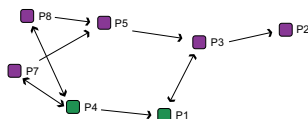
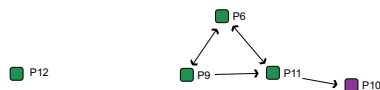
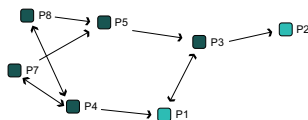
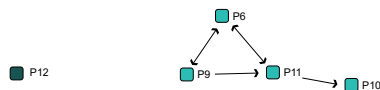
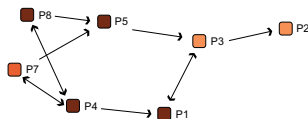
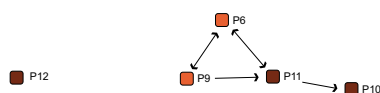
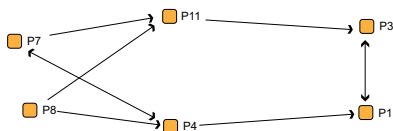
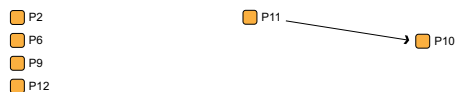
Aquesta primera aproximació és només descriptiva, però ens permet fixar la base de la comparació que farem a continuació amb els resultats del segon qüestionari, que es distribuirà un cop acabada l'activitat. El gràfic 5 revela com s'han modificat les relacions entre l'inici i el final de l'activitat. El més destacable és que al final de l'activitat només un actor expressa no haver establert vincles amb altres participants (P12), mentre que la resta s'ha integrat en xarxes relacionals. Destaca també el fet que es mantinguin dos grups separats sense relació entre ells. D'una banda, el grup integrat pels P6, P9, P10 i P11, i de l'altra, un de més ampli amb la resta de participants.

**Gràfic 5. Qüestionari inicial (superior) i final (inferior) de la comparativa de relacions**



La incorporació de les variables o característiques dels individus ens pot orientar sobre els factors que poden haver motivat la creació de les xarxes relacionals.

**Gràfic 6. Qüestionari inicial (superior) i final segons els atributs de la comparativa de relacions**



Una primera aproximació a les xarxes resultants sembla apuntar al sexe i a l'edat dels participants com el punt d'unió de la incorporació de P6 i P9 al nucli prèviament integrat per P11 i P10. De fet, la variable sexe sembla tenir un pes rellevant, ja que la relació d'aquells dos participants s'ha limitat al contacte amb P11 (home) i no amb P10 (dona). En el cas de P2, l'edat sembla no haver estat un factor de pes; en canvi, el sexe i la procedència (estrangera) poden explicar la seva major vinculació amb P3 i no amb la resta de participants.

A banda d'aquesta mirada a les xarxes i als atributs, l'anàlisi de xarxes ens permet fer ús de mesures matemàtiques que permeten establir comparacions entre les xarxes inicials i les xarxes finals. Sense pretendre fer una anàlisi estadística aprofundida, mostrem a continuació alguns d'aquests indicadors:

- Densitat:** és la proporció de relacions que existeixen en relació amb les possibles. En el cas del qüestionari inicial és de 0,12 (12%), mentre que en el qüestionari final és de 0,18 (18%). Això implica un creixement de les relacions.
- Grau:** indica el nombre de relacions de cada actor (fàcils de veure en el gràfic quan són pocs casos, però més difícil en mostres grans). A més, és possible comparar les mitjanes de grau. En el nostre cas, la mitjana de relacions del qüestionari inicial és d'1,3 i del qüestionari final, de 2. Per tant, s'han incrementat les relacions.
- Centralització de grau:** ens ajuda a saber com n'estan, de centralitzades, les relacions. En el qüestionari inicial aquesta centralització de grau era del 18,18%, mentre que en el qüestionari final és del 10,91%, xifra que ens indica que s'ha obert la xarxa a més participants.
- Llunyania i proximitat:** mesura la distància i la proximitat d'un actor respecte del total de la xarxa i permet



saber si les xarxes permeten ubicacions més properes o més allunyades d'aquests actors. És possible observar les dades per actors o la mitjana de la xarxa, cosa que ens permetrà establir una comparació. En el cas del qüestionari inicial, la proximitat era de 12.629 i en el cas del qüestionari final, s'incrementa a 13.924. En alguns casos es pot obtenir una mesura de centralització de la xar-

xa, però no en la nostra, ja que hi ha grups totalment aïllats.

No cal calcular sempre tots aquets indicadors, sinó que podem seleccionar els que ens aporten més informació per al nostre cas. Es tracta simplement d'un suport estadístic a la feina d'observació de les xarxes, suport especialment necessari en cas de xarxes grans on l'observació a primera vista és més complexa.

# Annex: exemple de qüestionari d'anàlisi de xarxes

## Dades d'identificació

---

Informació sobre la xarxa:

Participants:

Temps:

Moments d'interès:

---

## Qüestionari 1:

Nom o codi

Edat:  Sexe:  Home  Dona

Ciutat / Província / País de naixement

Professió (actual o anterior):

Què el va animar a inscriure's en aquesta activitat?

Es va apuntar a l'activitat amb algun amic o amiga?

No  Sí. Indiqui el nom o codi:

En arribar a l'activitat, ha trobat amics seus entre els altres participants?

No  Sí. Indiqui el nom o codi:

I que siguin coneguts, veïns...?

No  Sí. Indiqui el nom o codi:

En el seu temps lliure, fa altres activitats amb algun participant d'aquesta activitat?

No  Sí. Indiqui el nom o codi:

---

## Qüestionari 2:

Nom o codi

Edat:  Sexe:  Home  Dona

Ciutat / Província / País de naixement

Professió (actual o anterior):

Es va apuntar a l'activitat amb algun amic o amiga?

No  Sí. Indiqui el nom o codi:

En arribar a l'activitat, ha trobat amics seus entre els altres participants?

No  Sí. Indiqui el nom o codi:

I que siguin coneguts, veïns...?

No  Sí. Indiqui el nom o codi:

Diria que ha fet amics entre els participants de l'activitat?

No  Sí

En el seu temps lliure, fa altres activitats amb algun participant d'aquesta activitat?

No  Sí. Indiqui el nom o codi:

A partir de la participació en aquesta activitat, ha participat en altres activitats?

No  Sí. Quines?

En cas afirmatiu, ha coincidit amb gent de l'activitat en la nova activitat?

No  Sí. Indiqui el nom o codi:

**Qüestionari 3:**Nom o codi Edat:  Sexe:  Home  DonaCiutat / Província / País de naixement Professió (actual o anterior): 

Fa un temps va participar en l'activitat "Caminant fem salut", i ens agradaria fer-li algunes preguntes respecte d'aquella experiència. A continuació té la llista de persones que van participar amb vostè en aquesta activitat i ens agradaria que contestés Sí o No en cada casella:

	Recorda aquesta persona?	La coneixia abans de l'activitat?	La va conèixer a l'activitat?	Manté el contacte amb aquesta persona actualment?	Han quedat per compartir temps d'oci fora de l'activitat?	Ha participat amb aquesta persona en altres activitats?	****
Nom 1	<input type="radio"/> Sí <input type="radio"/> No	<input type="radio"/> Sí <input type="radio"/> No	<input type="radio"/> Sí <input type="radio"/> No	<input type="radio"/> Sí <input type="radio"/> No	<input type="radio"/> Sí <input type="radio"/> No	<input type="radio"/> Sí <input type="radio"/> No	
Nom 2	<input type="radio"/> Sí <input type="radio"/> No	<input type="radio"/> Sí <input type="radio"/> No	<input type="radio"/> Sí <input type="radio"/> No	<input type="radio"/> Sí <input type="radio"/> No	<input type="radio"/> Sí <input type="radio"/> No	<input type="radio"/> Sí <input type="radio"/> No	
Nom 3	<input type="radio"/> Sí <input type="radio"/> No	<input type="radio"/> Sí <input type="radio"/> No	<input type="radio"/> Sí <input type="radio"/> No	<input type="radio"/> Sí <input type="radio"/> No	<input type="radio"/> Sí <input type="radio"/> No	<input type="radio"/> Sí <input type="radio"/> No	
...							

Diria que ha fet amics entre els participants de l'activitat?

 No  Sí

A partir de la participació en aquesta activitat, ha participat en altres activitats?

 No  Sí. Quines? 

En cas afirmatiu, ha coincidit amb gent de l'activitat en la nova activitat?

 No  Sí. Indiqui el nom o codi:

## 6. FITXA DE PROGRAMACIÓ DE LES ACCIONS COMUNITÀRIES

### Presentació

Al llarg del procés d'elaboració d'aquesta *Guia operativa d'avaluació de l'acció comunitària*, va sorgir en diverses ocasions la necessitat de poder comptar amb un model de fitxa que permetés iniciar una acció comunitària, incidint en els diversos aspectes que després serien objecte d'avaluació i facilitant el procés de tramitació administrativa. Aquesta és la finalitat d'aquesta *Fitxa de programació de les accions comunitàries*.

### Consideracions prèvies

Abans de començar a emplenar aquesta fitxa, creiem que hi ha tot un seguit de consideracions prèvies que ens poden ajudar. Fem un breu esment de les que considerem més significatives.

#### Què és una acció o projecte comunitari

Un projecte comunitari es defineix a partir tant dels seus **objectius**, com dels **mètodes** i formes de treball que empra.

Els objectius se situen, imaginàriament, dins el triangle: *Apoderament* (que la gent guanyi autonomia i protagonisme en la construcció de la seva pròpia vida) – *Inclusió* (voluntat d'incloure, de no deixar gent fora) – *Millora de les condicions de vida* (salut, educació, habitatge, treball, ...).

Des del punt de vista metodològic, ha de ser un projecte col·lectiu que respongui a objectius col·lectius (veure principis fonamentals de la metodologia comunitària).

El desenvolupament comunitari és un desenvolupament *endogen*, raó per la qual voldrà mobilitzar els recursos de què disposa la mateixa comunitat, en especial agents socials i econòmics, i equipaments i serveis públics, però també podríem pensar en béns comuns,

capacitats de la gent i/o capital social, o d'altres.

#### La comunitat i els actors comunitaris

Existeixen diverses aproximacions i/o definicions de què és comunitat. Sense entrar en aquest debat, i des d'un punt de vista estrictament instrumental i operatiu, podem definir o identificar “la comunitat” a partir dels actors o subjectes que la componguin (persones, organitzacions, serveis, empreses, etc.) i de les relacions que aquests mantenen entre si (cooperació, conflicte, indiferència, ...).

Cal fer notar dos corollaris d'aquesta aproximació instrumental o operativa a la idea de comunitat: a) el conjunt d'actors que identifiquem no tenen per què correspondre's amb cap realitat administrativa o de convivència preexistent; b) quan parlem de comunitat des d'aquest punt de vista instrumental, no estem pressuposant unes relacions sempre harmòniques entre els diversos membres, ni cap mena de vincle preestablert. Ja hem dit que les relacions poden ser d'indiferència i/o de conflicte.

#### Alguns principis fonamentals de la metodologia comunitària

Construir i dinamitzar un projecte col·lectiu que respongui a objectius col·lectius exigeix uns mètodes i unes formes de treball específiques (les coses no es poden fer de qualsevol manera):

##### *Diagnòstics compartits*

Perquè el projecte sigui col·lectiu, també ha de ser col·lectiva la identificació dels “problemes” i dels “objectius”.

##### *Treballar junts*

Normalment, actors diversos (professionals, tècnics, veïns, usuaris, afectats, etc.) no estem acostumats a treballar junts, i per tant, no sabem fer-ho, i n'hem

d'aprendre. No ens coneixem, no ens tenim confiança, no parlem els mateixos llenguatges, ni disposem de la mateixa informació. Així que ens hauríem de dotar d'instruments, espais i estratègies per aprendre a treballar junts, a col·laborar, a prendre decisions de forma compartida, etc. Per treballar junts no cal pensar el mateix o tenir sempre les mateixes idees, però sí que caldrà acceptar mínimament les diferències i reconèixer als altres amb els que volem “treballar junts”.

#### *La participació comunitària*

La participació comunitària és la participació de tota la munió d'actors diversos (veïnals, associatius, professionals, econòmics, ...) implicats en el projecte. No és únicament la participació veïnal o ciutadana. Ara bé, cap acció comunitària tindria sentit sense la participació activa de la ciutadania. La participació de la ciutadania és una condició necessària (s'ha d'anar a buscar i s'ha de facilitar), tot i que, potser, no sempre és suficient.

#### *Lideratges i grups promotors*

L'aspiració de tota acció comunitària és que els diversos actors comunitaris siguin promotors del projecte col·lectiu. Perquè això passi calen lideratges facilitadors (que facilitin l'acció dels altres a través del reconeixement de les seves capacitats), i una mínima organització, a la que anomenem grups promotors: grups d'actors comunitaris, amb presència de ciutadania, que s'encarrega de tirar endavant un projecte, activitat, espai, etc.

#### *Meses tècniques i comunitàries*

També poden ser necessaris espais de treball on conflueixin professionals i serveis públics diversos (escola, serveis socials, centre de salut,...). La finalitat

d'aquests espais, on poden participar associacions i/o ciutadania, és promoure el treball conjunt (des de l'intercanvi d'informació a l'organització conjunta de projectes i/o activitats, passant per la col·laboració entre serveis i entitats).

#### *Altres espais de treball comunitari*

A més a més de grups promotors i meses tècniques, cada acció comunitària pot decidir dotar-se d'altres espais de treball i participació en funció de les seves necessitats i/o particularitats (per exemple, espais o comissions de seguiment tècnic i/o polític, espais de coordinació institucional, o altres...). L'arquitectura (quantitat i tipus d'espais) de cada acció comunitària ha de respondre a les seves necessitats més que no pas a un dibuix preestablert i estandarditzat.

#### **Planificar l'acció comunitària**

Planificar vol dir preveure, anticipar accions que després es duran a terme atenent a alguna mena de lògica o raó d'ésser. En termes col·loquials vindria a ser el contrari de fer les coses de qualsevol manera, improvisadament, de forma aleatòria.

Tota planificació consisteix a donar resposta a, com a mínim, quatre preguntes: *Què?* - *Per què?* - *Qui?* - *Com?*; de les quals se'n poden derivar moltes més. La planificació comunitària implica que les respostes a aquestes preguntes no les fa una persona o institució sense tenir en compte ningú més, sinó que es fa de forma conjunta entre tots i totes els que volem ser promotors i/o participar activament.

La variable “temps” és fonamental a l'hora de planificar (cronograma), ja que ens indica què hem de preveure a curt, mig o llarg termini; evitant així la frustració que pot suposar esperar certs resultats abans que sigui raonable que aquests es puguin donar.

Per últim, és important identificar d'antuvi a què li direm èxit (indicadors d'assoliment dels objectius); si pot ser, de forma quantitativa. Per exemple, “que dues entitats se sumin a l'organització”; “que 6 joves s'impliquin a les activitats en els 12 mesos vinents”; “que baixin un 20% les denúncies per conflictes entre veïns”; ...

### Què entenem per teoria del canvi

La teoria del canvi (o les hipòtesis del canvi) és el principi o conjunt de principis que relacionen una acció concreta amb un resultat esperat. Per exemple, “la formació ajuda a trobar feina”; o també, “si la gent es coneix, és més difícil que hi hagi conflictes”. És important fer explícita la nostra teoria del canvi.

### Preguntes clau per començar a planificar una acció comunitària

Independentment de l'exercici que suposa omplir la fitxa de programació que tot seguit us proposem, si us voleu constituir com a servei o grup promotor d'una acció comunitària, potser és millor (depenent de contextos i situacions de treball) tenir primer un diàleg respecte què es vol fer. En aquest cas, us apuntem algunes preguntes clau per orientar la discussió (podeu completar aquestes qüestions amb altres que trobareu a la fitxa).

- Quin és el sentit, la intencionalitat, que li voleu donar a l'AC? (encara no estem parlant d'objectius concrets)
- Sobre quins eixos de treball (temes, problemes, sectors de població, zones,...) ha de pivotar l'AC?
- Pensant en nosaltres (aquest grup promotor de l'AC, aquest servei,..), hem de construir una resposta per a la preguntes següents:
  - \_ Quin és el nostre paper, rol o funció en el procés comunitari

- \_ Quina hauria de ser la composició d'aquest grup (ja hi som totes i tots?)
- \_ Quin ha de ser el rol específic (tasca, encàrrec) de cadascuna de les persones que hi participem?
- \_ Com ens organitzem per fer la feina (periodicitat de reunions, intercanvi d'informació, ...)

- A part de nosaltres, quins altres espais de treball i participació comunitària es necessiten? (espai? – composició? – funcions?)

# Fitxa de programació de les accions comunitàries

## 1. Identificació del projecte

### 1.1. Identificació i ubicació

Nom:

Districte:  Barri:

Adreça:

Web:  Adreça electrònica:  Telèfon:

Persona de contacte:  Data d'inici del projecte:

### 1.2. Qui promou l'acció comunitària?

Un servei municipal

Una entitat o associació

Un conjunt d'entitats

Entitats i serveis públics conjuntament

Altres. Quins?:

### 1.3. Equip tècnic (només professionals)

Nom (inicials)	Perfil professional	Càrrec	Servei/Entitat	Dedicació al projecte d'acció comunitària (hores/setmana)
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

### 1.4. Tipus d'acció comunitària

Assenyalen la que correspongui

Projecte d'accions comunitàries dels serveis socials:

a) De quin tipus de projecte de serveis socials es tracta?

Acció informativa o de sensibilització

Acció de suport a grups socials i col·lectius

Acció de suport a iniciatives veïnals i col·lectives d'un territori

Acció comunitària de cohesió i transformació social

Projecte Radars. Acció comunitària gent gran

Altres. Quin?

b) El projecte forma part d'un Pla Comunitari?  Sí  No

Pla de desenvolupament comunitari (PDC)

Altres accions comunitàries. Quines?:



## Relació de projectes que formen part del PDC

Respondre només si el tipus d'acció comunitària és un PDC

Nom del projecte	Àmbits d'actuació del projecte <i>Triar-ne màxim 3, per ordre de prioritats</i>	Sectors de població als quals s'adreça el projecte <i>Triar-ne màxim 3, per ordre de prioritats</i>	Hi participen els Serveis Socials?	Any d'inici del projecte
	1. <input type="text"/> 2. <input type="text"/> 3. <input type="text"/>	1. <input type="text"/> 2. <input type="text"/> 3. <input type="text"/>	<input type="radio"/> Sí <input type="radio"/> No	<input type="text"/>
	1. <input type="text"/> 2. <input type="text"/> 3. <input type="text"/>	1. <input type="text"/> 2. <input type="text"/> 3. <input type="text"/>	<input type="radio"/> Sí <input type="radio"/> No	<input type="text"/>
	1. <input type="text"/> 2. <input type="text"/> 3. <input type="text"/>	1. <input type="text"/> 2. <input type="text"/> 3. <input type="text"/>	<input type="radio"/> Sí <input type="radio"/> No	<input type="text"/>
	1. <input type="text"/> 2. <input type="text"/> 3. <input type="text"/>	1. <input type="text"/> 2. <input type="text"/> 3. <input type="text"/>	<input type="radio"/> Sí <input type="radio"/> No	<input type="text"/>
	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>	1. <input type="text"/> 2. <input type="text"/> 3. <input type="text"/>	<input type="radio"/> Sí <input type="radio"/> No	<input type="text"/>
	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>	1. <input type="text"/> 2. <input type="text"/> 3. <input type="text"/>	<input type="radio"/> Sí <input type="radio"/> No	<input type="text"/>
	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>	1. <input type="text"/> 2. <input type="text"/> 3. <input type="text"/>	<input type="radio"/> Sí <input type="radio"/> No	<input type="text"/>
	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>	1. <input type="text"/> 2. <input type="text"/> 3. <input type="text"/>	<input type="radio"/> Sí <input type="radio"/> No	<input type="text"/>

### 1.5. Àmbits d'actuació:

Assenyalen amb un número del 0 al 3 els àmbits d'actuació en què treballeu actualment per ordre de prioritats.  
(0 no es treballa, 1 poc prioritari, 2 bastant prioritari, 3 molt prioritari)

	0	1	2	3		0	1	2	3
- Associacionisme	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	- TIC	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
- Veïnatge i mediació comunitària	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	- Interculturalitat	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
- Cultura	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	- Promoció econòmica	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
- Lleure	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	- Esport	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
- Educació / formació	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	- Acció solidària	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
- Habitatge	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	- Religió	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
- Espai públic	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	- Salut	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
- Laboral	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	- Discapacitat	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
- Altre. Quin?	<input type="text"/>					<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

### 1.6. Sectors de població:

Assenyaleu amb un número del 0 al 3 els sectors de població amb què treballeu actualment per ordre de prioritats. (0 no es treballa, 1 poc prioritari, 2 bastant prioritari, 3 molt prioritari)

	0	1	2	3		0	1	2	3
- Infantesa / adolescència	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	- Immigració	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
- Joves	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	- Dones	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
- Adults	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	- Famílies	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
- Gent gran	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	- Població en general	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
- Altres. Quins?						<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

## 2. Planificació del projecte

### 2.1. Diagnòstic

En aquest apartat haureu de definir el punt de partida de l'acció comunitària

### 2.2. Els objectius de l'acció comunitària

En aquest apartat cal descriure els objectius de les nostres accions: què volem aconseguir i com ens ho farem per aconseguir-ho (teoria del canvi). Proposem fer-ho distingint cinc subapartats

2.2.1. "Problemes socials" que es volen abordar, i que justifiquen la necessitat de l'acció comunitària:

2.2.2. Objectiu general del projecte d'acció comunitària

2.2.3. Objectius segons els sectors de població que configuren la població diana (exemple: infància, joves, gent gran, etc.)

2.2.4. Objectius específics en funció de la seva temporalitat (objectius substantiu i de procés)

Objectiu	Temps d'assoliment

## 2.2.5. Indicadors d'assoliment dels objectius

Objectiu	Temps d'assoliment

## 2.3. Principals accions i/o activitats

En aquest apartat cal reflectir les principals accions i/o activitats que tenim previstes per assolir els objectius

--

## 2.4. Espais de treball (composició i tasques)

Els espais de treball comunitari no tenen per què ser de professionals (tot i que poden ser-hi). Ens referim a grups promotores, taules tècniques, comissions de seguiment, assemblees o plenari, etc. Qualsevol mena d'espai/grup que fa coses de forma mínimament organitzada.

Nom de l'espai	Composició	Funcions

## 2.5. Participació comunitària

En aquest apartat hem de reflectir a tothom que participa de l'acció comunitària.

Serveis públics	Entitats prestadores de serveis	Associacions i grups formals	Agents econòmics (empreses, comerç,...)	Persones individualment

## 2.6. Recursos humans

En aquest apartat hem de reflectir els recursos humans amb els quals podem comptar.

Tant a nivell professional com voluntari

### 2.6.1. Professionals de serveis públics (hores setmanals de dedicació al projecte)

Perfil professional	Servei	Hores setmanals

## 2.6.2. Número de persones voluntàries que s'impliquen en el desenvolupament del projecte

Associades:  No associades:

### Annex. Recursos econòmics

Nom del projecte:

CSS de referència:

#### Despeses

És necessari justificar les despeses amb la documentació original.

Concepte	Import	Forma de pagament	Número de factura	Nom proveïdor
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="radio"/> Factura <input type="radio"/> Bestreta	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="radio"/> Factura <input type="radio"/> Bestreta	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="radio"/> Factura <input type="radio"/> Bestreta	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="radio"/> Factura <input type="radio"/> Bestreta	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="radio"/> Factura <input type="radio"/> Bestreta	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="radio"/> Factura <input type="radio"/> Bestreta	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="radio"/> Factura <input type="radio"/> Bestreta	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<i>Total</i>	<input type="text"/>			

#### Ingressos

Concepte	Import	Observacions
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<i>Total</i>	<input type="text"/>	

## 7.

# FITXA DE SEGUIMENT DE LES ACCIONS COMUNITÀRIES

### Presentació

Aquest qüestionari està pensat per fer un estudi de l'acció comunitària impulsada o participada per l'Ajuntament de Barcelona. La idea és centrar l'anàlisi en les quatre dimensions de l'acció comunitària identificades al MOA d'aquesta guia operativa d'avaluació d'accions comunitàries: (1) planificació i organització; (2) objectius i impactes; (3) participació comunitària i (4) sostenibilitat de les accions comunitàries.

L'objectiu de l'estudi és doble: identificar les accions comunitàries i avaluar mínimament la situació en què es troben aquestes accions en funció de les dimensions identificades en el MOA.

### Instruccions

1. S'ha d'emplenar un qüestionari per projecte d'acció comunitària. Les respostes s'han de donar fent una valoració global del projecte, considerant el conjunt d'activitats que es desenvolupen.
2. Tot i que una persona acabi emplenant el qüestionari, les respostes no han de ser el reflex d'una única opinió personal. Per això proposem que totes les persones que han participat en l'organització o són promotores dels projectes puguin contestar el qüestionari; es recullen tots els qüestionaris i es fa una síntesi dels resultats, que és la que hauria d'anar a les respostes definitives. Si el grup promotor és reduït (menys de quatre persones), o es correspon amb l'equip d'un servei, es pot emplenar un únic qüestionari directament fruit d'una deliberació al grup.

# Fitxa de seguiment de les accions comunitàries

## Qui contesta aquest qüestionari?

1. Número de persones que han participat donant resposta al qüestionari:

2. Servei, equip, grup o similar al que pertanyen aquesta/aquestes persones:

3. Cas que el qüestionari el contesti una única persona...

- Temps que fa que està vinculada al projecte

- Càrrec o responsabilitat en relació al projecte

- Càrrec o responsabilitat en la seva organització

4. Contacte e-mail:

*Per a resoldre dubtes en relació a la fitxa*

## Identificació del projecte

1. Identificació i ubicació

Nom:

Districte:  Barri:

Adreça:

Web:  Adreça electrònica:  Telèfon:

Persona de contacte:  Data d'inici del projecte:

1.1. Breu descripció del projecte (destinatari, objectius, metodologia)

2. Qui promou l'acció comunitària?

Un servei municipal     Una entitat o associació     Un conjunt d'entitats

Entitats i serveis públics conjuntament     Altres. Quins?:

3. Equip tècnic (només professionals)

Nom (inicials)	Perfil professional	Càrrec	Servei/Entitat	Dedicació al projecte d'acció comunitària (hores/setmana)
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>


#### 4. Tipus d'acció comunitària

Assenyalen la que correspongui

- Projecte d'accions comunitàries dels serveis socials:
- a) De quin tipus de projecte de serveis socials es tracta?
- Acció informativa o de sensibilització
  - Acció de suport a grups socials i col·lectius
  - Acció de suport a iniciatives veïnals i col·lectives d'un territori
  - Acció comunitària de cohesió i transformació social
  - Altra. Quin?
- b) El projecte forma part d'un Pla Comunitari?  Sí  No
- Pla de desenvolupament comunitari (PDC)
- Altres accions comunitàries. Quines?:

#### Relació de projectes que formen part del PDC

Respondre només si el tipus d'acció comunitària és un PDC

Nom del projecte	Àmbits d'actuació del projecte <i>Triar màxim 3, per ordre de prioritat</i>	Sectors de població als quals s'adreça el projecte <i>Triar màxim 3, per ordre de prioritat</i>	Participen els Serveis Socials?	Any d'inici del projecte
<input type="text"/>	1. <input type="text"/> 2. <input type="text"/> 3. <input type="text"/>	1. <input type="text"/> 2. <input type="text"/> 3. <input type="text"/>	<input type="radio"/> Sí <input type="radio"/> No	<input type="text"/>
<input type="text"/>	1. <input type="text"/> 2. <input type="text"/> 3. <input type="text"/>	1. <input type="text"/> 2. <input type="text"/> 3. <input type="text"/>	<input type="radio"/> Sí <input type="radio"/> No	<input type="text"/>
<input type="text"/>	1. <input type="text"/> 2. <input type="text"/> 3. <input type="text"/>	1. <input type="text"/> 2. <input type="text"/> 3. <input type="text"/>	<input type="radio"/> Sí <input type="radio"/> No	<input type="text"/>
<input type="text"/>	1. <input type="text"/> 2. <input type="text"/> 3. <input type="text"/>	1. <input type="text"/> 2. <input type="text"/> 3. <input type="text"/>	<input type="radio"/> Sí <input type="radio"/> No	<input type="text"/>
<input type="text"/>	1. <input type="text"/> 2. <input type="text"/> 3. <input type="text"/>	1. <input type="text"/> 2. <input type="text"/> 3. <input type="text"/>	<input type="radio"/> Sí <input type="radio"/> No	<input type="text"/>
<input type="text"/>	1. <input type="text"/> 2. <input type="text"/> 3. <input type="text"/>	1. <input type="text"/> 2. <input type="text"/> 3. <input type="text"/>	<input type="radio"/> Sí <input type="radio"/> No	<input type="text"/>
<input type="text"/>	1. <input type="text"/> 2. <input type="text"/> 3. <input type="text"/>	1. <input type="text"/> 2. <input type="text"/> 3. <input type="text"/>	<input type="radio"/> Sí <input type="radio"/> No	<input type="text"/>
<input type="text"/>	1. <input type="text"/> 2. <input type="text"/> 3. <input type="text"/>	1. <input type="text"/> 2. <input type="text"/> 3. <input type="text"/>	<input type="radio"/> Sí <input type="radio"/> No	<input type="text"/>

	1. 2. 3.	1. 2. 3.	<input type="radio"/> Sí <input type="radio"/> No	
	1. 2. 3.	1. 2. 3.	<input type="radio"/> Sí <input type="radio"/> No	

### 5. Àmbits d'actuació:

Assenyaleu amb un número del 0 al 3 els àmbits d'actuació en què treballeu actualment per ordre de prioritats.  
(0 no es treballa, 1 poc prioritari, 2 bastant prioritari, 3 molt prioritari)

	0	1	2	3		0	1	2	3
- Associacionisme	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	- TIC	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
- Veïnatge i mediació comunitària	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	- Interculturalitat	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
- Cultura	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	- Promoció econòmica	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
- Lleure	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	- Esport	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
- Educació / formació	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	- Acció solidària	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
- Habitatge	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	- Religió	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
- Espai públic	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	- Salut	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
- Laboral	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	- Discapacitat	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
- Altre. Quin?						<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

### 6. Sectors de població:

Assenyaleu amb un número del 0 al 3 els sectors de població amb què treballeu actualment per ordre de prioritats.  
(0 no es treballa, 1 poc prioritari, 2 bastant prioritari, 3 molt prioritari)

	0	1	2	3		0	1	2	3
- Infantesa / adolescència	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	- Immigració	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
- Joves	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	- Dones	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
- Adults	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	- Famílies	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
- Gent gran	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	- Població en general	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
- Altres. Quins?						<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>



## Avaluació

Escala de valoració d'1 a 4 en què:

En desacord / No es compleix	Parcialment d'acord / Es compleix, però insatisfactòriament	Molt d'acord / Es compleix de manera acceptable	Totalment d'acord / Es compleix plenament	No ho sé / No tinc prou informació per contestar
1	2	3	4	–

### 1. Planificació i organització

Valoreu el vostre grau d'acord amb les afirmacions següents.

Grau d'acord	1	2	3	4	–
- Existeix un document previ al desenvolupament del projecte que recull el pla de treball detallat (objectius, activitats i temporització)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
- Existeix un diagnòstic compartit i actualitzat en què han participat entitats, serveis públics i veïns i veïnes	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
- Existeix una definició clara de responsabilitats i tasques de les entitats i/o serveis participants (“cadascú sap el que ha de fer i fa el que li toca”)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
- La planificació contempla un sistema per a l'avaluació del projecte	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
- Les accions que s'han desenvolupat responen sempre a la iniciativa de serveis públics que s'han posat d'acord per tirar-les endavant	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
- Les accions que s'han desenvolupat responen sempre a la iniciativa d'associacions, entitats o veïns i veïnes que s'han posat d'acord per tirar-les endavant	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
- Les accions que s'han desenvolupat responen sempre a la iniciativa conjunta d'associacions i serveis públics, que s'han posat d'acord per tirar-les endavant	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

### 2. Objectius i impactes

2.1. Quins objectius específics s'han treballat i quin ha estat el grau d'assoliment?

Un objectiu específic ha de tenir una fita o indicador concret assolir.  
Exemple. Insertar laboralment al 10% dels participants en la formació

Grau d'assoliment	1	2	3	4	–
- Objectiu específic 1: <input type="text"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
- Objectiu específic 2: <input type="text"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
- Objectiu específic 3: <input type="text"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
- Objectiu específic 4: <input type="text"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
- Objectiu específic 5: <input type="text"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
- Objectiu específic 6: <input type="text"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

2.2. Si només ens fixem en els objectius amb un grau baix o molt baix d'assoliment, i fent una lectura general i conjunta dels mateixos, quina han estat la principal raó del seu baix grau d'assoliment (*tria la més important*)

Grau d'acord	1	2	3	4	-
- Els objectius no estaven prou clars	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
- Els objectius no estaven prou consensuats entre totes les parts implicades	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
- Els objectius eren massa ambiciosos	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
- Ens hem quedat sense recursos	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
- Altres raons. Quines? <input type="text"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

2.3. Indiqueu impactes positius no previstos inicialment en els objectius, i que s'han produït com a resultat de les accions comunitàries desenvolupades (*màxim 3*)

### 3. Participació comunitària

3.1 Qui participa activament com a promotor i/o organitzador (més enllà de moments puntuals) en els diferents espais de planificació, seguiment i treball del projecte?

Serveis públics	Entitats prestadores de serveis	Associacions de barri	Veïns/nes, usuaris o afectats
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Nr. Total: <input type="text"/>	Nr. Total: <input type="text"/>	Nr. Total: <input type="text"/>	Nr. Total: <input type="text"/>

3.2 Pensant globalment en el conjunt de les activitats i els programes del projectes, valora les afirmacions següents.

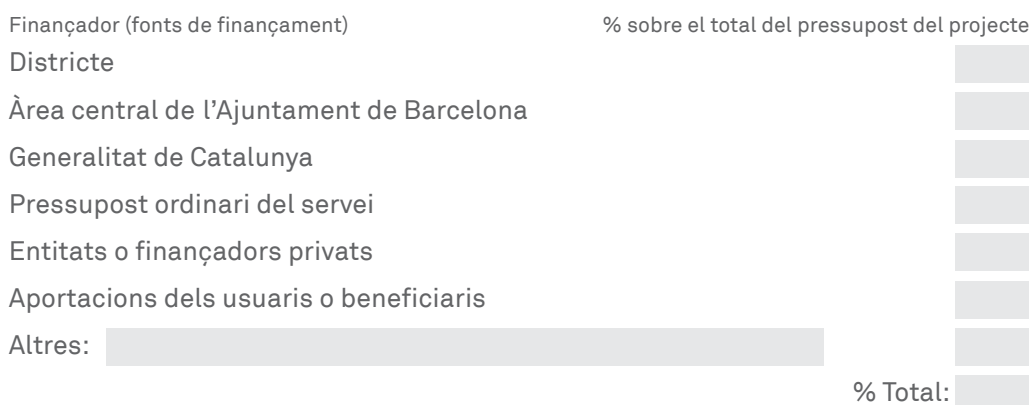
Grau d'acord	1	2	3	4	-
- Tenim definits uns objectius concrets i una estratègia clara per treballar les relacions amb aquests actors	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
- El perfil dels participants o beneficiaris respon als objectius del programa o projecte (estem arribant a les persones a qui volíem arribar)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
- Hem fet formació adreçada als promotors i organitzadors del programa o projecte	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
- El traspàs d'informació d'uns serveis als altres funciona de manera òptima	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
- El traspàs d'informació entre entitats ciutadanes i serveis públics funciona de manera òptima	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
- La transparència i l'accés a la informació per als no participants o participants puntuals al programa o projecte funciona de manera òptima	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
- Hi ha espais i moments formals (no trobades informals) que faciliten la trobada i el debat entre ciutadania i representants polítics	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
- S'acostuma a aixecar actes de les reunions que recullen els temes tractats i els acords presos	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
- Els usuaris o beneficiaris del projecte s'impliquen en tasques organitzatives	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
- Les entitats identificades al quadre anterior participen activament en l'elaboració dels diagnòstics comunitaris o compartits	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
- Les entitats identificades al quadre anterior participen activament en el disseny i l'execució del programa o projecte	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
- Les entitats identificades al quadre anterior participen activament en l'avaluació del programa o projecte	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
- Les entitats identificades al quadre anterior participen activament en la gestió econòmica del programa o projecte	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
- Les persones usuàries o beneficiàries del programa o projecte tenen un paper rellevant en la seva execució, i assumeixen tasques i responsabilitat	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
- Les persones usuàries o beneficiàries del programa o projecte tenen un paper rellevant en l'avaluació del programa o projecte	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

## 4. Sostenibilitat

4.1 De quines fonts de finançament disposa el projecte?

*Assenyaleu el percentatge de finançament que aporta cadascú*

En el cas de projectes de serveis socials no cal contemplar els recursos propis aportats en personal.



#### 4.2 Els recursos materials assignats inicialment ens han permès desenvolupar el programa o projecte tal com estava previst?

Grau d'acord	1	2	3	4	-
- Els recursos materials assignats inicialment ens han permès desenvolupar el programa/projecte tal i com estava previst	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
- El temps de dedicació dels professionals assignat inicialment, ens ha permès desenvolupar el programa/projecte tal i com estava previst	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
- La feina que suposa tirar endavant el projecte recau només en professionals	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
- El projecte disposa d'una estratègia activa de captació de fons de finançament NO públics (finançament privat, quotes, fires i mercats, crowdfunding, ...)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
- El projecte no podria tirar endavant sense les aportacions econòmiques dels usuaris	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
- El projecte no podria tirar endavant sense la feina dels voluntaris	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

### 5. Valoració global

*Escriviu un petit text que reculli una valoració global del projecte (fortaleses, oportunitats, debilitats, amenaces...)*

Fortaleses:

Oportunitats:

Debilitats:

Altres valoracions que es puguin considerar oportunes:

**Qualitat de Vida,  
Igualtat i Esports**

Guia operativa  
d'avaluació de  
l'acció comunitària

## 8. ANNEXOS

### Llistes de participants en el procés de treball

#### Grup impulsor

- Alcaraz, Sara. Direcció General d'Acció Cívica i Comunitària, Generalitat de Catalunya
- Ballesteros, Xabier. Director del CSS de l'Antiga Esquerra de l'Eixample, Ajuntament de Barcelona
- Bàrbara, Bet. Directora del CSS Roquetes, Ajuntament de Barcelona
- Canet, Enric. Director del Casal dels Infants
- Carmona, Moisés. Professor de psicologia comunitària, Universitat de Barcelona
- Castilleja, Loli. Experta en acció comunitària i avaluació, Cooperativa ETCS
- Encabo, Guillem. Tècnic de barri de Ciutat Meridiana, Ajuntament de Barcelona
- Fernández, Francesc. Departament d'Acció Comunitària, AQVIE
- Fité, Marta. Directora territorial de Serveis Socials de Sarrià - Sant Gervasi, Ajuntament de Barcelona
- García, Esther. Tècnica comunitària del PDC de Poble-sec
- Hernández, Xavier. Departament d'Acció Comunitària, AQVIE
- Jové, Marta. Direcció General d'Acció Cívica i Comunitària, Generalitat de Catalunya
- Llobet, Marta. Professora de treball social, Universitat de Barcelona
- Martínez, Lucas. Districte de Nou Barris
- Pérez, Núria. Departament d'Acció Comunitària, AQVIE
- Oltra, Begoña. Experta en avaluació, Iniciatives i Dinàmiques Comunitàries (INDIC)
- Pallàs, Emília. Cap del Departament de Participació Social, AQVIE
- Rubió, Dolors. Directora de Serveis al Territori del Districte de Sant Martí, Ajuntament de Barcelona
- Rubio, Rosa. Directora territorial de Serveis Socials de Gràcia
- Sabater, Núria. Consorci d'Educació Badalona Sud
- Serra, Núria. Cap del Departament d'Acció Comunitària, AQVIE
- Serrat, Sergi. Direcció General d'Acció Cívica i Comunitària, Generalitat de Catalunya
- Vilà, Toni. Expert en polítiques socials, impulsor del Laboratori de Serveis Socials de l'IGOP
- Vizcaíno, Jordi. Departament de Serveis Socials Bàsics, IMSSB

#### Grup de contrast de serveis socials

- Andrés, Susanna. Referent del projecte "Radars" a Sant Gervasi - Galvany
- Cerezo, Amparo. Directora del CSS Guinardó
- Comas, Georgina. Directora del CSS Sagrada Família
- Fabres, Montserrat. Educadora social del CSS Roquetes
- Gallamini, Liliane. Tècnica del projecte "Radars"
- Garmón, Adoración. Treballadora social del CSS Vila de Gràcia
- González, Astrid. Educadora social del CSS Numància
- Hernández, Núria. Directora del CSS Sant Antoni
- Hernández, Robert. Educador social del CSS Les Corts
- Insúa, Anna. Directora del CSS Baix Guinardó
- López, Esther. Directora del CSS de la Marina
- Manyà, Clàudia. Educadora social del CSS Poble-sec
- Pérez, Isabel. Directora del CSS Garci-laso
- Roca, Elena. Educadora social del CSS Roquetes

- Rovira, Montserrat. Directora del CSS Clot
- Sallas, Lidia. Psicòloga del CSS Garcilaso
- Santiago, Rafael. Psicòleg del CSS Gòtic
- Soriano, Juani. Directora del CSS Guineueta-Verdum-Prosperitat
- Suárez, Vanessa. Treballadora social del CSS Roquetes
- Tejeda, Montse. Directora del CSS Besòs
- Torres, Belén. Directora del CSS Camp d'en Grassot

#### **Grup de contrast dels plans de desenvolupament comunitari**

- Bastidas, Olga. Tècnica de barri del PDC Sagrada Família
- Céspedes, Tere. Tècnica comunitària del PDC Barceloneta
- de Dios, Carmen. Tècnica de barri del PDC Trinitat Nova
- Herrera, Felipe. Tècnic comunitari del PDC Roquetes
- Julián, Débora. Tècnica comunitària del PDC Verdum
- Reyes, Felipe. Tècnic comunitari PDC Ciutat Meridiana
- Reyes, Rafaela. Tècnica comunitària del PDC Baró de Viver
- Salas, Mònica. Tècnica comunitària del PDC Verdum
- Soriano, Yolanda. Tècnica comunitària del PDC Sagrada Família
- Viñolas, Laura. Tècnica comunitària del PDC Poblenou

#### **Participació social**

- Grup d'Acció Comunitària del Consell Municipal de Benestar Social

## **RELACIÓ DE PROFESSIONALS I D'EXPERIÈNCIES COL-LABORADORES**

### **Relació de professionals:**

- Aguilar, María de los Ángeles. Investigadora, Màster en polítiques socials i mediació comunitària - UAB/UB/UDL
- Berasategui, Magdalena. Investigadora, Màster en polítiques socials i mediació comunitària - UAB/UB/UDL
- Capdevila, Laura. Experta en avaluació de projectes de cooperació
- Vegué, Elisenda. Membre de la Cooperativa ETCS
- Motos, Sheila. Experta en anàlisi de xarxes i investigadora a l'IGOP
- Muñoz, Johana. Investigadora, Màster en polítiques socials i mediació comunitària - UAB/UB/UDL
- Sotus, Noelia. Professional en el sector de l'organització cívica i social

### **Relació d'experiències col-laboradores:**

- Centre de Serveis Socials de Roquetes. Nou Barris
- Centre de Serveis Socials del Clot
- Centre de Serveis Socials de Sant Antoni
- Direcció Territorial de Serveis Socials de Sarrià - Sant Gervasi
- Grup Dimecres Culturals - PDC Verdum
- La Colla Cuidadora. Antiga Esquerra de l'Eixample
- PDC Sagrada Família. Eixample
- PDC Verdum. Nou Barris
- PDC Roquetes. Nou Barris
- Programa "Radars" a la ciutat

## Bibliografia: documentació municipal en relació a l'acció comunitària

### Documents de caràcter general

- Marc municipal per a l'Acció Comunitària. 2005.
- Guia operativa d'acció comunitària. 2009.
- Plans, projectes i accions comunitàries. 2010.
- Projecte Eumed Cities. 2010-2012.
- Fitxa identificativa de les accions comunitàries. 2009.

### Plans de desenvolupament comunitari (PDC)

- Els plans de desenvolupament comunitari. Informe 2009.
- Els plans de desenvolupament comunitari. Recull de fitxes. 2009.
- Diversitat cultural i plans de desenvolupament comunitari. Informe 2011.
- Diversitat cultural i plans de desenvolupament comunitari. Recull de fitxes 2011.

### Projectes comunitaris de serveis socials

- Les accions d'atenció col·lectiva. Informe 2009.
- Les accions d'atenció col·lectiva. Recull de fitxes 2009.
- Definició dels projectes d'accions comunitàries en el marc dels serveis socials bàsics. 2010.
- Classificació dels projectes d'accions comunitàries en el marc dels serveis socials bàsics. 2010.
- Els projectes d'accions comunitàries en el marc dels serveis socials bàsics. Recull de fitxes 2011.

### Xarxes d'intercanvi solidari

- Guia de xarxes d'intercanvi solidari. 2009.





**BCN**

**Guia operativa d'avaluació de  
l'acció comunitària**

**bcn.cat/  
serveissocials**

[facebook.com/Bcn.cat](https://facebook.com/Bcn.cat)

[twitter.com/Barcelona\\_cat](https://twitter.com/Barcelona_cat)