



Universitat
de les Illes Balears

TREBALL DE FI DE GRAU

L'AVALUACIÓ ALS PROJECTES DE TREBALL SOCIAL COMUNITARI

Maria dels Àngels Fuster Crespí

Grau de: Treball Social

Facultat de: Filosofia i Lletres

Any acadèmic 2021-22

L'AVAUACIÓ ALS PROJECTES DE TREBALL SOCIAL COMUNITARI

Maria dels Àngels Fuster Crespí

Treball de Fi de Grau

Facultat de: Filosofia i Treball Social

Universitat de les Illes Balears

Any acadèmic 2021-22

Paraules clau del treball:

Avaluació, Treball social comunitari, Projectes socials, Tercer Sector, Investigació.

Nom del tutor / la tutora del treball: Miquel Àngel Oliver Perelló

Autoritz la Universitat a incloure aquest treball en el repositori institucional per consultar-lo en accés obert i difondre'l en línia, amb finalitats exclusivament acadèmiques i d'investigació

Autor/a		Tutor/a	
Sí	No	Sí	No
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Resum:

El present projecte neix de la idea de la importància que té analitzar un camp tan poc explorat com és el de l'avaluació en l'àmbit de la intervenció comunitària.

Actualment, l'avaluació dels projectes de treball social comunitari, és una temàtica que es troba molt poc investigada i desenvolupada, però cada vegada va agafant més força i pes en el desenvolupament de projectes socials. A més és una de les pràctiques més importants en el procés metodològic que comporta un projecte. Per tant, en aquest treball s'analitza aquest procés metodològic de la intervenció comunitària, centrant-nos en l'avaluació d'aquest, els diferents tipus d'avaluacions que hi ha, les eines que s'utilitzen, els agents que hi participen, l'estructura d'aquest informe, i altres aspectes rellevants.

Així doncs aquesta investigació té com a objectiu: analitzar l'avaluació que es ve realitzant dels projectes de treball social comunitari, per a la qual cosa s'han seleccionat diferents experiències d'entitats del tercer sector com Naüm, Espiral, Patronat Obrer i el Grec, en els quals s'ha realitzat una entrevista als diferents professionals d'aquest àmbit comunitari, per poder comparar-ho amb el que diu al respecte la literatura especialitzada, i sobre la qual s'ha dut a terme una tasca de recerca en la primera part d'aquest treball.

Paraules clau: Avaluació, Treball social comunitari, Projectes socials, Tercer Sector, Investigació.

Abstract:

This project is based on the idea of the importance of analysing such an unexplored field as the evaluation of Community intervention.

Currently, the assessment of Community social work projects is a subject that is under-researched and developed, but it is increasingly taking on greater strength and weight in the development of social projects. It is also one of the most important practices in the methodological process involving a project. This work therefore analyses this methodological process of Community intervention, focusing on the assessment of it, the different types of assessments that exist, the tools used, the actors involved, the structure of this report, and other relevant aspects.

This research is therefore aimed at analysing the evaluation of Community social work projects, for which different experiences have been selected from third-sector entities such as Naüm, Espiral, Workers' Board and the Greek sector, where an interview has been carried out with the different professionals in this Community area, in order to be able to compare it with what specialist literature says about it, and on which a research task has been carried out in the first part of this work.

Keywords: Evaluation, Community Social Work, Social Projects, Third Sector, research.

Índex:

1.Introducció	6
2.Marc Teòric.....	7
3.Metodologia.....	14
4.Resultats	14
5.Conclusions	17
6.Bibliografia.....	19
7.Annexos	19

1.Introducció

El present projecte s'emmarca dins de l'assignatura de Treball de fi de grau en Treball social. En aquest es planteja la elaboració d'un treball d'investigació amb l'objectiu de que els alumnes demostrem la interiorització i comprensió de tots els coneixements i competències que s'han anat adquirint al llarg de tota la carrera.

Aquest se estructura en una primera part on hi trobem una revisió bibliogràfica sobre el tema objecte d'estudi. Dins aquesta s'expliquen alguns temes que estan relacionats directament amb algunes de les assignatures del grau, tals com: Teoria i models del Treball Social comunitari i Processos i tècniques del treball social comunitari; dins els quals també hem vist com realitzar projectes de treball social comunitari.

Seguidament hi trobem la metodologia utilitzada per la realització d'aquesta investigació, feta a través d'una recerca bibliogràfica i documental, junt amb la realització de quatre entrevistes realitzades a diferents professionals de quatre entitats del Tercer Sector.

En la tercera part, hi trobem els resultats de la investigació bibliogràfica i les valoracions extretes de les entrevistes qualitatives fetes a diferents professionals d'aquest àmbit de les entitats de Naüm, Espiral, Grec i Patronat Obrer.

I per últim hi trobem unes conclusions respecte tot aquest tema tractat. I els dos apartats finals corresponen a les referències bibliogràfiques i annexes.

2.Marc Teòric

El treball social comunitari és el procés que es duu a terme per aconseguir el benestar social de la població, a través de la participació activa i directa d'aquesta en l'anàlisi, el coneixement i la resolució dels problemes que hi ha dins de la seva comunitat. Per tant, el treball social comunitari és treballar amb la comunitat, és a dir, és una acció de la comunitat (Lillo, 2010).

Per tant, una intervenció social és comunitària, quan es du a terme una acció/intervenció dins un marc o context, on s'ha trobat una sèrie de problemes específics i col·lectius, els quals provoquen una pertorbació en les relacions dels diferents grups de la població d'aquesta zona (individus, entitats, professionals, institucions, etc). Mencionar, que dins aquest procés d'intervenció, s'intenta que les persones siguin subjectes actius i protagonistes dins del canvi de una certa situació, no només objectes d'observació (Pascual Barrio, 2007).

Seguint aquesta línia, la intervenció comunitària conté una metodologia que fomenta tant la col·laboració i cooperació, com també el diàleg, entre les diferents institucions, les organitzacions, la població i els professionals del àmbit social que hi trobem dins cada zona. Centrant-nos dins aquesta metodologia hi trobem cinc moments essencials: pressa de contacte, estudi/investigació diagnòstica, planificació, execució/intervenció, i l'avaluació (Lillo, 2010).

En aquesta investigació ens centrarem en la fase de l'avaluació, ja que és una de les fases més importants de la metodologia de treball social comunitari.

La avaluació segons tal i com ens diuen Barbero i Cortès:

és una forma d'observació i anàlisi del funcionament d'una acció, del seu disseny i dels seus resultats amb vista a enjudiciar la seva capacitat per a aconseguir els objectius i proposar les redefinicions o ajustos que convinguin per al futur. És una manera d'investigar l'acció, i si compleix unes certes característiques pot convertir-se en oportunitat de participació de la gent i un instrument privilegiat de conscienciació. L'avaluació, tal com l'entenem, és un instrument que impedeix l'alienació de l'acció dels participants: afavoreix l'apropiació intel·lectual de les experiències realitzades, permet adquirir una consciència diàfana de les accions i

dels resultats produïts i converteix en aprenentatges significatius les experiències d'acció (2005).

Per tant, l'avaluació ens dirà el que ha passat, és a dir, si el projecte ha tingut èxit o si ha fracassat, a través de la comparació dels resultats que s'han obtingut amb aquells resultats que s'esperava obtenir. A més, realitzant això ens permetrà fer hipòtesis sobre aquelles coses que no han sortit com s'esperaven i com es poden canviar perquè no s'obtinguin els mateixos resultats (Barbero & Cortés, 2005)

Cal destacar que en l'avaluació sempre s'analitzen tres elements. Aquests son: la efectivitat, la idoneïtat i la eficàcia. La efectivitat la definim com aquella capacitat que té el projecte per poder solucionar el problema per la qual es va posar en marxa aquest. Pel que fa a la efectivitat, és la capacitat que té cada activitat/acció que inclou el projecte per aconseguir cada objectiu específic establert. I finalment, la eficiència, és la relació entre els resultats que s'han aconseguit a través de uns recursos econòmics (Nora, 2005).

Així doncs, podem dir que l'avaluació conte dos objectius principals:

- Mesurar el grau de idoneïtat, efectivitat i eficiència del projecte.
- Facilitar el procés de presa de decisions.

Per tant, l'avaluació dels projectes socials es duu a terme durant tot el procés d'aquest, mitjançant les diferents tipologies de avaluacions que hi ha. Aquestes son segons Niño-Martínez:

- Segons la seva funció:
 - o Avaluació formativa: són avaluacions intermèdies i periòdiques sobre l'acompliment del projecte, es consideren formatives perquè el seu objectiu bàsic és millorar l'acompliment del projecte.
 - o Avaluació Sumativa: valora l'impacte del projecte una vegada que aquest ha finalitzat. També existeixen les avaluacions o apreciacions d'impacte, que valoren els efectes positius o negatius d'un projecte o programa temps després de haver conclòs el projecte (2013).
- Segons la etapa en el cicle del projecte:

- Avaluació inicial: és una anàlisi del context, d'estudis preliminars o d'intervencions anteriors que permeten valorar la factibilitat del projecte que es pretén implementar.
 - Avaluació intermèdia: es realitza durant l'execució del projecte per a avaluar les activitats del procés mentre aquestes es desenvolupen, i identificar els encerts, errors i dificultats i brinda recomanacions per a fer ajustos.
 - Avaluació final: es realitza al final del projecte per a analitzar i registrar els resultats i efectes primerencs de la intervenció, pot donar recomanacions per a intervencions futures.
 - Avaluació d'impacte: es realitza després de haver conclòs el projecte, avaluant els resultats amb la intenció de valorar l'impacte, canvis o efectes produïts del projecte en el llarg termini (2013).
- Segons l'avaluador (Nora, 2005):
- Avaluació externa: És la realitzada per persones alienes a l'organització. Suposadament, aquests avaluadors tenen major experiència en activitats d'aquesta espècie i, pel mateix, es pensa que podran comparar els resultats obtinguts en el cas concret amb altres similars que els hagi tocat conèixer amb anterioritat, la qual cosa els permet realitzar contrastacions sobre l'eficàcia i eficiència de diferents solucions als problemes enfrontats.
 - Avaluació interna o autoavaluació: es duu a terme dins de l'organització gestora del projecte. S'addueix com a aspecte positiu que, en primer lloc, elimina les friccions pròpies de l'avaluació externa (...) Hi hauria col·laboració dels qui van participar en el projecte, per això no la sentirien com un examen de la seva actuació personal, sinó com una instància de reflexió sobre el realitzat, de mutu intercanvi d'experiències i, en fi, d'aprenentatge.
 - Avaluació mixta: És la que cerca combinar els tipus d'avaluació ja esmentats, fent que avaluadors externs facin el seu treball en estret contacte i amb la participació dels membres del projecte a avaluar. D'aquesta manera es pretén superar les dificultats i al mateix temps es preserven els avantatges d'ambdues.

- Avaluació participativa: és una metodologia que suposa la participació de la població local, els organismes de desenvolupament i els encarregats de la formulació de polítiques, els qui conjuntament decideixen la manera de mesurar els avanços i resultats previstos.
- Segons el tipus d'anàlisi i instruments:
 - Avaluació quantitativa: Les tècniques quantitatives solen utilitzar instruments de recerca estructurats, en realitzar grans quantitats d'observacions, el mètode permet obtenir dades estadístiques que faciliten les generalitzacions. És a dir pot recaptar-se informació entre moltes persones, té gran cobertura.
 - Avaluació qualitativa: Comprèn l'anàlisi de dades no numèriques com el text de les transcripcions d'entrevistes, fotografies en els mitjans d'informació, o observacions de l'investigador. Aquest mètode s'utilitza quan l'investigador desitja aprofundir en el tema i estudiar respostes a preguntes que no són fàcils de categoritzar o que no són previsibles (Niño-Martínez, 2013).

Alguns exemples de tècniques/instruments que ens diu Niño-Martínez son:

- Tècniques quantitatives: enquestes, mesurament directe o mesurament per observació, anàlisi de dades amb fonts secundaries (utilització de informació recopilada per tercers com: ONG, àrees estadístiques de les secretaries de l'estat)
- Tècniques qualitatives: estudi de cas, entrevista en profunditat o semi-estructurades, grups de discussió o grups focals, Delphi.
- Tècniques participatives: anàlisi de les parts interessades, cartografiar, diagrames de Venn, diagrames de flux, diaris o fotografies, teatre, escenificació, observació participant (2013).
- Segons el disseny metodològic de l'avaluació:

El disseny metodològic constitueix un punt central del procés d'avaluació. L'avaluació implica comparar una condició donada amb una nova condició resultat d'una intervenció i aquesta comparació pot fer-se almenys de tres formes:

- a. Comparar la situació “inicial” o anterior a la del projecte amb la situació “després de la intervenció”.
- b. Comparar els canvis percebuts en el context o territori del projecte amb els canvis en altres territoris o projectes similars.
- c. Comparar les diferències entre dues o més grups: Un que hagi treballat amb el projecte i un altre que no (grup de referència o control) (Niño-Martínez, 2013).

Pel que fa al desenvolupament de l'avaluació hi trobem que hi ha set fases, que tant poden anar de manera lineal com no lineal. Aquestes fases son:

1. Criteris de selecció dels projectes per a avaluar: consisteix en elegir quines parts del projecte seran avaluades. Aquí es important demanar-se ¿que els el que ens interessa avaluar del projecte? ¿Es vol avaluar tot un projecte o només una part d'aquest? ¿Es volen avaluar tots els temes del projecte o només una estratègia o tema transversal? (Niño-Martínez, 2013).

2. Planificació de l'avaluació:

Si bé les avaluacions poden enfocar-se en diferents aspectes o temes, en general se centren en un projecte, un programa, un sector, una estratègia, un tema transversal o en les relacions d'una organització, per la qual cosa s'ha de tenir clar quin serà el propòsit de l'avaluació, ja sigui que estigui en funció de les necessitats de l'organització o del donant (Niño-Martínez, 2013).

3. Termes de referència: l'organització que demana l'avaluació és la que elabora aquests termes, els quals, són els que guien tota l'avaluació del projecte i el que s'espera de la persona que avaluí (Niño-Martínez, 2013).

Els termes de referència han de desenvolupar-se en coordinació pròxima amb els beneficiaris del projecte, descriuen l'objectiu (per què es realitza l'avaluació); l'abast (què s'ha d'avaluar), i els paràmetres generals per a dur-la a terme (activitats i metodologia). En general inclouen també: informació bàsica sobre el projecte (dades, antecedents, abast, característiques, i informació bàsica de l'organització que ho implementa); propòsit i enfocament de l'avaluació (objectiu general i objectius específics); metodologia (paràmetres generals per a realitzar l'avaluació: quines metodologies es necessita emprar, si es requereix dur a terme activitats

particulars, preguntes clau, nivell de participació de beneficiaris, formats d'informes d'avaluació, etc.), i condicions del contracte d'avaluació (capacitats requerides en l'avaluador, responsabilitats, temps i costos) (Niño-Martínez, 2013).

4. Pla de treball i disseny metodològic de l'avaluació: és el punt de referència per al desenvolupament de l'avaluació. Dins aquest segons Niño-Martínez trobem els següents apartats:

- Visió general del projecte i del context: comprensió de l'avaluador del context i els antecedents, del projecte i de l'organització.
- Disseny metodològic indicatiu: l'enfocament de l'avaluació, els objectius (generals i específics) d'acord amb les demandes de l'organització i característiques del projecte a avaluar.
- Matriu d'avaluació: reformulació de les preguntes específiques vinculades als criteris d'avaluació, els indicadors, les fonts de dades i els mètodes per a la seva recollida.
- Metodologia per a la recollida i anàlisi de dades segons correspongui quantitativa o qualitativa o mixta.
- Cronograma d'activitats: tasques i dates límit de les fases d'avaluació.
- Composició de l'equip d'avaluació: i responsabilitats de cadascun.
- Perfil de l'informe: continguts de l'informe d'avaluació i l'estructura de la presentació (2013).

5. Implementació d'avaluació: dins aquests hi trobem una sèrie de accions per dur una bona implementació de l'avaluació, algunes d'aquestes accions tal i com ens menciona Niño-Martínez són:

- Reunir i revisar la informació disponible sobre el context i sobre el projecte (proposta inicial reportis intermedis i finals, informació de línia base, estadístiques oficials, recerques i documents sobre la problemàtica o el context, etc.).
- Programar una visita prèvia al lloc del projecte per a assegurar una contextualització adequada.
- Lliurar als responsables del projecte el cronograma, els itineraris i el pla d'avaluació.
- Considerar aspectes logístics i organitzatius i planejar agendes alternes a partir d'una anàlisi de riscos.

- Seleccionar les tècniques per a la recollida de dades i els diferents mètodes d'avaluació.
- Seleccionar i desenvolupar els instruments necessaris per a la recollida de dades.
- Involucrar la participació de diversos actors: beneficiaris, socis, autoritats, equip del projecte, altres organitzacions, donants i altres parts interessades, sobretot del nivell local, a partir d'analitzar si és pertinent i existeixen les condicions necessàries per a realitzar una avaluació participativa.
- Finalment fer una compilació i anàlisi de les dades obtingudes i avaluar-los en relació amb els criteris i objectius establerts, per a poder interpretar els resultats, arribar a conclusions i lliçons apreses (2013).

6. Informe final de l'avaluació: dins aquests informes s'ha de incloure només aquella informació més important i s'hi ha algunes recomanacions per el futur. Aquests solen ser bastant llargs, per tant han de ser lo més concrets possibles i coherents. Segons ens explica Niño-Martínez hi trobem alguns elements necessaris que han de incloure aquests informes:

- Resum executiu: en aquesta secció es responen breument les preguntes definides en els termes de referència i s'exposen les principals conclusions i recomanacions de l'avaluació.
- Metodologia: descripció de la metodologia utilitzada, els mètodes de recollida de dades i d'anàlisi de la informació.
- Resultats de l'avaluació: és el text principal de l'informe. Aquesta secció ha de respondre als objectius i a les preguntes concretes i hipòtesis definides en els termes de referència i en la matriu d'avaluació. Aquí es desenvolupen al detall els resultats de l'avaluació i les recomanacions, incloent evidència concreta de la informació i les conclusions.
- Conclusions i recomanacions: presentar les conclusions d'acord amb els criteris d'avaluació i les recomanacions en termes del objectiu general del projecte.
- Annexos: Termes de Referència (TdR), currículum de l'avaluador, figures i taules.
- Referències: bibliogràfiques i recursos en línia (2013).

3. Metodologia

Aquest projecte s'ha fet a través d'una investigació qualitativa, que ha consistit en: una recerca bibliogràfica i documental sobre el tema i en segon lloc, se ha realitzat 4 entrevistes semiestructurades (1 grupal i 3 individuals) d'una duració d'uns 30-40 minuts, a diferents professionals de entitats del tercer Sector de Palma. Aquestes entitats a les quals s'ha realitzat aquestes entrevistes han estat: Naüm, Espiral, Patronat Obrer i Grec. Aquestes entrevistes varen ser gravades junt amb el consentiment dels professionals entrevistats, i després transcrites per poder extreure les conclusions finals per l'anàlisi reflexiu d'aquesta investigació.

Aquestes quatre entitats elegides, són entitats que treballen entre altres àmbits, en l'àmbit comunitari, on desenvolupen diferents projectes per acabar amb diverses dificultats de certs barris de Palma. Concretament Espiral s'encarrega de desenvolupar projectes en els barris del Molinar, Es Coll i Arenal. En quant a Naüm, desenvolupa el seu projecte en la barriada de Son Roca, Son Anglada, Son Ximelis, Son Serra-La Vileta, Camp de Serralta i Son Rapinya. Pel que fa al Grec, el projecte se esta desenvolupant a les barriades de Pere Garau i Son Oliva (CMSS Llevant Nord) i també a Camp Redó i el Secar de la Real (CMSS Nord). I finalment el Patronat Obrer es centra en la zona del Llevant Sud de Palma. Tots aquests projectes generalment cerquen promoure la participació i implicació de la població d'aquests barris per la recerca de solucions col·lectives per fer front a les dificultats socials que afecten tant a nens, joves i famílies d'aquests barris.

4. Resultats

Una vegada analitzats els resultats de la investigació sobre avaluació dels projectes socials comunitaris puc afirmar que l'avaluació és una de les parts més importants del procés metodològic en la realització d'un projecte social, ja que ajuda a conèixer la realitat en profunditat de la intervenció que s'ha realitzat, és a dir, veure si la programació ha estat l'adequada (anàlisi de la realitat, objectius, recursos, temporalització,...), quins han estat els resultats obtinguts (amb els indicadors fixats), quina ha estat la satisfacció dels participants i quins aspectes es poden tan millorar com enfortir.

En intervenció comunitària, generalment els projectes es sustenten en l'enfocament marcadament lògic i en les teories de grans autors com es en Marco Marchioni. També aquestes entitats elegides tenen la referència d'en Fernando Fantova, d'en Miquel Àngel Oliver i d'en Carlos Bencina, tots especialitzats en l'àmbit comunitari.

En aquests últims anys, l'Ajuntament de Palma junt amb 8 entitats del Tercer Sector, han treballat per crear una base de model comunitari a seguir. En aquest temps, mitjançant el diagnòstic participatiu fet, s'han detectat necessitats en uns territoris concrets i on s'han posat en marxa unes certes actuacions per fer front aquests problemes i que posteriorment seran avaluades. Cada una d'aquestes entitats participants del Tercer Sector, entre les que hi trobem Naüm, el Grec, el Patronat Obrer i Espiral; estan associades a un centre de Serveis Socials Municipals, així cada una de elles treballa en un barri diferent. Per tant, aquestes recents actuacions/projectes que s'han posat en marxa, tenen l'objectiu de promoure la participació e implicació de la població d'aquests barris per la recerca de solucions col·lectives a les dificultats socials que afecten a aquests.

Aquests projectes que s'han posat en marxa, generalment tots ells segueixen una mateixa línia pel que fa a l'avaluació d'aquests. Hi trobem una primera avaluació inicial, que es fa a través del diagnòstic participatiu del territori i és el que els permet crear el projecte. En segon lloc, hi trobem una avaluació de procés o avaluació continua, que es fa a través d'uns informes bimensuals (on s'analitzen cada una de les activitats grupals i comunitàries que se duen a terme, son obligatoris i se entreguen a l'ajuntament) i les reunions de les comissions tècniques de seguiment del projecte. Després hi ha una avaluació final, que es fa a través de la memòria tècnica anual. I finalment, una avaluació final de projecte o avaluació d'impacte, que es fa després dels 4 anys previstos d'intervenció, per veure quins canvis o efectes s'han aconseguit durant aquest període.

Per dur a terme totes aquestes avaluacions comentades, s'utilitzen diferents eines. Principalment les que aquestes entitats han utilitzat amb més freqüència són: els qüestionaris de satisfacció dels participants que participen en les activitats, les llistes de assistència, els informes tècnics bimensuals que realitzen, les fitxes de seguiment, i informes de fi de actuació / taller.

Pel que fa a qui dur a terme aquestes avaluacions, hi participen diferents agents segons cada entitat. En les reunions de l'equip tècnic comunitari, la duu a terme l'equip comunitari que treballa al territori (dins l'equip esta el coordinador a nivell tècnic). En les reunions bimensuals de la comissió tècnica, participa la Regidora de Benestar Social, la Cap de Sector de CMSS corresponent, responsable de la part econòmica de comunitari de l'entitat i el responsable de la part tècnica de comunitari de l'entitat. En els informes de fi d'actuació o taller, ho fa el professional que desenvolupa els tallers/actuació i/o tècnic de l'equip comunitari encarregat de supervisar el seu funcionament. Pel que fa a l'informe final d'actuació i memòria final, ho fa el responsable tècnic comunitari. I en quant a l'auditoria econòmica, ho fa la gestoria o persona encarregada de la part econòmica.

Cal tenir en compte, que en aquestes avaluacions que fan hi participen tots els professionals i tècnics que participen en les actuacions, la població participant, els serveis i entitats que co-gestionen el projecte amb l'entitat, i altres serveis que de qualque manera també hi col·laboren.

En el conjunt d'aquestes avaluacions, hi trobem una avaluació que s'ha de realitzar de manera obligatòria i una avaluació que realitzen les entitats que és més voluntària i que esta més adaptada a les seves necessitats, ja que els resultats d'aquesta els ajuda per millorar la seva intervenció. Cal dir que, no tots els projectes s'avaluen de la mateixa manera, ja que no hi ha uns mateixos objectius, sempre hi sol haver algun objectiu diferent, com també la manera de treballar amb una entitat o servei també es diferent. De manera que alhora de avaluar un projecte o altre, es farà d'una manera o una altre. A més, des de l'Ajuntament no hi ha unes directrius clares de com fer l'avaluació dels projectes, les entitats es guien per els apartats que ha de tenir la memòria tècnica.

Com hem dit abans, a Palma hi trobem diferents entitats del Tercer Sector que desenvolupen projectes comunitaris a diferents barris. Com que aquestes actuacions són més be recents, i la Cap de Sector s'ha incorporat fa poc, s'ha duit a terme una reunió de "comunitaris de comunitaris", on es va parlar de les actuacions que duen a terme cada entitat, quina es la metodologia que utilitzen, entre altres coses. Van posar en comú el que estan fent cada una de elles, però no van compartir resultats. Va ser més bé una reunió per posar en context a la nova Cap de Sector. Referent amb l'administració que financia

els projectes (és a dir, l'Ajuntament de Palma) els resultats de l'avaluació es contrasten en les reunions bimensuals que hem comentat abans.

Finalment, aquest document administratiu per fer l'avaluació s'estructura de la següent manera: un resum, una valoració dels objectius (amb els objectius operatius i els indicadors de resultats), una valoració general, propostes d'intervenció futures i annexes.

5. Conclusions

A partir del tema i objectiu proposat, s'ha abordat diferents aspectes en aquest TFG, que una vegada analitzats m'han permès arribar a les següents conclusions:

L'avaluació dels projectes socials comunitaris s'entén com aquell procés d'anàlisi i valoració de les transformacions socials efectuades en tot el transcurs del seu desenvolupament, tenint en compte les valoracions dels efectes, ja siguin positius o negatius, provocats per aquest, els quals poden ser vists com resultats esperats o resultats no esperats, és a dir, resultats que no estaven planificats. Per tant l'avaluació d'un projecte és essencial i s'ha de dur a terme durant tot el procés d'aquest, ja que com ens diu una de les professionals “no realitzar una avaluació continua i final és un error greu perquè només a través d'aquest procés d'anàlisi continu de la nostra feina podem veure si els nostres esforços estan ben encaminats o és necessari canviar la manera de fer les coses per aconseguir millors resultats” (entrevista 4).

Aquesta avaluació es divideix en quatre etapes generalment. Una primera avaluació inicial, és fa un anàlisi del context on es vol dur a terme el projecte. Una avaluació intermèdia, cada dos mesos aquestes entitats realitzen una avaluació del que han fet fins aquell moment, on fan els ajustos necessaris de les activitats, grups, horaris,... Una avaluació final, on s'analitzen els resultats obtinguts. I finalment, una avaluació d'impacte, on s'analitzen els canvis i efectes que ha aconseguit el projecte en el llarg termini.

Pel que fa el tipus d'avaluador, hem vist que a aquestes entitats l'avaluació és interna, els diferents professionals encarregats de l'àmbit comunitari d'aquestes entitats són els que

duen a terme aquestes avaluacions, com també compten amb una avaluació participativa, és a dir, amb la participació de la població del barri i les entitats i/o associacions del barri que estan vinculats amb el projecte. D'aquesta manera tots els professionals i persones implicades poden donar la seva opinió respecte els aspectes que s'avaluen, per realitzar les modificacions corresponents i així obtenir millors resultats.

En quant als instruments que utilitzen generalment per dur a terme aquestes avaluacions, són de tipus qualitatiu (especialment grups de discussió o grups focals, entrevistes, reunions) i avaluacions quantitatives (mitjançant enquestes). Si que hi ha una falta de diversitat d'instruments tant qualitatius com quantitius per dur a terme aquestes avaluacions, ja que les entitats entrevistades totes fan ús de les mateixes tècniques bàsiques.

A més, s'ha comprovat que en especial a Palma de Mallorca, la intervenció comunitària és més bé recent. Les diferents entitats del Tercer Sector implicades en intervenció comunitària han estat 8 mesos sense cap de sector, per tant durant aquests mesos no hi ha hagut connexió entre aquestes entitats amb els serveis socials centrals (ajuntament), així que cada entitat ha intervingut en l'àmbit comunitari així com han pogut. No han tingut unes directrius a seguir, hi havia entitats que no havien fet comunitari mai, no feien ús d'una mateixa metodologia, etc. Però ara ha començat una nova cap de sector, de manera que va reunir a totes aquestes entitats per conèixer que estaven fent, en quin punt estaven, i també van fer una formació conjunta per entendre que és comunitari i per crear un marc comú. De manera que pareix, que a partir d'ara amb la introducció d'aquesta nova cap de sector és començarà a fer més coses, a tenir més connexió i organització entre elles, segons ens diu una de les professionals "aquest any se esta treballant des de l'Ajuntament per tal de que hi hagi una coherència entre totes les entitats. Demanar-lis a totes el mateix" (entrevista 4).

En la meva opinió, una de les dificultats més grans que té un projecte comunitari, és aconseguir treballar els objectius d'una manera en la que s'aconsegueixi generar un desenvolupament comunitari, és a dir, posar la llavor per l'inici de tot el procés mitjançant el qual, tard o d'hora, l'equip tècnic comunitari pugui desvincular-se de l'actuació sense suposar la desaparició de la iniciativa. Això només es pot aconseguir treballant, per anar donant cada vegada més veu i autonomia als altres actors que hi participen. I per això és

necessari avaluar no només la consecució de l'objectiu, la participació de la població, entre altres coses, sinó si la forma mitjançant la qual es treballa permet aquest desenvolupament comunitari que realment se esta cercant.

6.Bibliografía

Barbero, J., & Cortés, F. (2005). *Trabajo Comunitario, organización y desarrollo social* (Alianza editorial, Vol. 24). Cuadernos de Trabajo Social.

Lillo, N. & R. E. (2010). Manual para el Trabajo Social Comunitario. *Narcea, S.A.*

Niño-Martínez, C. (2013). *Guía para el Seguimiento y Evaluación de Proyectos Sociales*. 1–223.

Nora, C. (2005). *Trabajo Comunitario* (Editorial Caminos, p. 772).

Pascual Barrio, B. (2007). La evaluación de la intervención comunitaria: un marco para la reflexión. *Pedagogía Social. Revista Interuniversitaria*, 14, 129–138.

7.Annexos

ENTREVISTA DIRIGIDA A LES ENTITATS/ASSOCIACIONS/FUNDACIONS

L'entrevista queda coberta sota el consentiment informat, firmat tant pel professional entrevistat com per la investigadora. Aquesta entrevista, es una entrevista semiestructurada i oberta, que té la finalitat de recollir tota la informació possible sobre el tema tractat, per després poder ser utilitzada per la investigació.

Si ho desitges pots afegir informació addicional, com també et pots negar a contestar qualsevol pregunta que trobis que no es convenient contestar.

BLOC DE PREGUNTES:

- A tots els projectes que heu pogut dur a terme, s'ha realitzat un avaluació d'aquest? En cas afirmatiu, de quin tipus? Ho vinculeu amb algun enfocament teòric o autor/s per dur a terme aquesta avaluació?
- Quina finalitat té fer una avaluació dels projectes? perquè vos serveix?
- Quan duis a terme aquesta avaluació? durant tot el procés del projecte, al final del projecte, a l'inici del projecte...? Quina és la periodicitat de l'avaluació d'un projecte social? (generalment)
- Com feis aquesta avaluació? Quines son les passes per dur a terme l'avaluació? quines eines utilitzeu per dur-la a terme?
- Qui la duu a terme? qui és el responsable de fer-la?
- Qui hi participa en l'avaluació del projecte? com hi participa?
- Aquesta avaluació es un document administratiu que cal realitzar per mandat institucional o té altres tipus d'efectes? A Palma en la intervenció comunitària hi intervenen diferents entitats a distints territoris? Hi ha un espai comú on contrastar els resultats de les avaluacions? I amb l'administració que financia els projectes (ajuntament de Palma), hi ha algun tipus d'espai per contrastar aquests resultats?
- Tots els projectes s'avaluen igual? quines diferències hi ha?

ENTREVISTA 1 AMB ESPIRAL:

Alumne: Doncs el meu TFG va sobre l'avaluació dels projectes de treball social comunitari i clar, sempre que es fa un projecte doncs unes de les parts importants és avaluar el projecte per saber si ha funcionat o no ha funcionat. Doncs les preguntes van en relació amb això: que es per voltros l'avaluació? com la feis? periodicitat? un poc això.

Professionals: val, bueno aquí hi ha molts de nivells d'avaluació perquè xerram d'una avaluació de tipus administratiu que ve per contracte, és a dir, que s'ha de determinar, que son uns informes bimensuals que se justifiquen cada dos mesos i se fa com una avaluació de les tasques que els professionals adscrits el conveni singular. Be nose si saps

d'on venim? es context és que a la legislatura passada se fa una comissió d'atenció comunitària perquè se desenvolupa un pla de ciutat de lo que vol ser es comunitari. D'aquí, amb sa nova llei d'atenció a les persones, hi ha una figura administrativa que se diu "conveni singular" llavors s'ajuntament el que fa, és aportar un pressupost i ho divideix per territoris i llavors el que fa és conveniar des de SS amb una entitat que esta el territori (conveni singular) per projectes d'intervenció comunitària. En el nostre cas, pues s'ajuntament convenia amb espiral i el territori d'atenció preferent ara mateix son: coll, molinar i arenal.

Per una banda estan aquest informes bimensuals, de tasques, de cada professional adscrit perquè també el pressupost pues es per unes persones concretes, amb un pressupost de tallers també, I és una rendició de comptes de que han fet els professionals adscrits, o que hem fet. Després quines reunions han assistit, quins acords s'han acordat, amb qui has contactat, entitats, serveis, quantes reunions de xarxa o de taula hi ha hagut amb els altres agents de sa comunitat, ses activitats que se estan fent, ses actuacions comunitàries que has fet, els tallers, el nombre d'hores dels tallers, quina ha estat se participació, en que ha consistit aquell taller, quants d'homes i dones, gènere, edats, i això és el que se fa. I després una memòria anual, que ve a ser una síntesis de tot és transcurs d'un anys, ara va del novembre 2021 a octubre del 2022, no va per any natural, llavors estem avaluant així. I que ara, dins és primer trimestre de s'any següent, abans del dia 31 de març, la vam entregar, aquesta memòria anual. I apart d'aquestes avaluacions, pues també hi ha ses justificacions econòmiques, que això sa responsable de la part econòmica pues ho controla. I ja s'ajuntament el que fa és validar, aquell informe tècnic, si hi ha coses que se escapen, amb els caps de sectors i s'area de gestió i suport de comunitari, pues validen aquest informes tècnics i se part econòmica.

Després a nivell més operatiu, hi ha uns altres, també hem de dir que només duim 1 any i mitj de conveni. Es primer any varem redactar un projecte, la situació era Covid, va ser un projecte que vam haver de posar, s'ajuntament amb un formulari de projecte, amb uns indicadors d'avaluació, amb uns resultats esperats, i varem fer aquell parxe per la situació d'aquell moment. Ara que hem fet? pues per equips operatius de cada territori, mos hem assegut i hem definit el projecte, quins objectius volem, quins indicadors, quines estratègies, quines accions i com avaluarem, ses evidències també. Això ho hem plasmat a 2 anys, del novembre del 2021 a octubre del 2023.

Alumne: Però quan d'uis a terme aquesta avaluació que has dit? durant tot el procés del projecte, al final del projecte, a l'inici del projecte...? és a dir quan ja heu obtingut els resultats o anau avaluant així com avança el projecte?

Professionals: cada mes tenim reunió d'equip operatiu. Com que el projecte es comu, vull dir SS i Espiral, tenim reunions mensuals d'equip operatiu que li deim, amb ses persones de l'ajuntament, educadores i se cap de sector i noltros, els equips de cada territori d'espiral i allà avaluem ses intervencions realitzades, si hem de seguir fent-les, si hem d'enfocar a un altre horari, si hem de destinar a un altre grup poblacional, després internament si que ens asseim i deim, com ha anat aquesta activitat? que heu vist que ha pogut faltar o no? per exemple una activitat no va arribar a un nombre de persones i vam dir, val lo que hem de fer és fer més hincapié a sa difusió, pues nem a penjar cartells pel barri perquè se gent que no té xarxes.. doncs d'aquest tipus d'avaluació més per arribar a totes ses persones. Sisis vull dir altres que alomillor faig assaig-error, un es demati, un a s'horabaixa, a veure és que, i després avaluem i son territoris que evidentment turístics pues tal volta aquesta activitat no es factible o viable perquè no tindrem participants, però que se gent esta pues fent feina, i ara pues la deixam per es curs que ve, pues sa gent o ses famílies podran participar perquè era un espai-familiar. I després, es tema de joves també, és una altre cosa que hem estat pico pala pico pala, donant moltes voltes, varem fer d'una manera, varem canviar, varem canviar de dia, després de hora, varem canviar l'enfocament, a més de fer-ho 2 pics a la setmana sera 1 pic cada 15 dies. Si, pues engu acudeixen per activitats puntuals, pues nem a donar-lis un cicle de activitats puntuals que això sí que venen, una cosa més continua no, pues nem a donar.li una volta, i això es lo que cercam treballar a aquestes reunions.

Alumne: que fa normalment aquestes avaluacions, qui hi participa? en plan ve qualcú exterior a fer-les? només sou voltros?

Professionals: Noltros internament.

Alumne: i la població participa? per dir si X activitat li ha anat bé o no?

Professionals: bueno en aquest nivell en que estam aquestes avaluacions no, es cert que no, el que passa és que amb joves si que es fa tot un tema de que t'agradaria parlar? no venc aquí a dar-te la xapa i el rollo, sinó que t'agradaria. I de fet varem fer una trobada, per saber els seus interessos, després vam anar a demanar els instituts, arrel de dues sessions varem saber quins temes els interessaven, pels joves si que els hi feim més, com que son col·lectius difícils per enganxar, per diferents histories. I és vera que procuram que a ses actuacions comunitàries, tenir una qüestió de suggerències, i alomillar el boca a boca, o alomillar si que conectes amb associacions de veïns o això, que te diuen ah mira o una activitat per exemple de les que t'he dit, que faltaven cartells, lo que te deia n'Aina, un sector de la població que no ha arribat, i llavors sa gent te diu, es certs que està allà i que a vegades poca gent diu algo però sempre procuram posar full de suggeriments, que necessites, que voldries pes teu barri, això ho hem fet molt. Això a n'es principi, se part de diagnòstic, tant posterior el diagnòstic, i de fet quan es fan ses convocatòries d'entitats, de totes ses associacions, pues això també se fa. Quines millores els hi agradaria que hi hagués, i ara que feim una passa més previa, hem dit nem abans, que alomillar les convocatòries no han estat funcionant nem abans, nem a visitar una per una, que volen, que pretenen, quins objectius, ... I ara estam a una passa enrere, nem a veure cada una en quin punt esta, que vol, que necessita, que no necessita, que espera de noltros, que espera de sa comunitat, o alomillar mos hem adonat que no han entès o noltros no hem sabut explicar bé que és es comunitari, d'on surt, perquè molta gent se pensa que es Espiral. Sí que es Espiral i sinó es Espiral es s'ajuntament i que li passa a l'associació de veïns? pues te troben a tu, te veure hi clar quan li dius que vens de se mà de l'ajuntament, ses acerres, ses faroles, i es nono noltros podem traslladar i li podem dir a n'és coordinador de districte, podem fer coses conjuntes, però no tenim aquesta potestat, perquè hi ha altres arres de s'ajuntament que no estan aquí, que son les de mobilitat, infraestructures, que noltros no podem, no arribam i llavors és lo que diu n'Aina, ajustar expectatives- realitat, noltros podem acompanyar-los, a fer canvi social, a fer xarxa, a fer territori, a fer comunitat, estem aquí per qualsevol cosa, gestionar activitats. Hi ha una visió negativa de se part del SS, "los quita niños", "las prestaciones", "ayuntamiento? i barrio? dinero?" hi ha un prejudici molt gran.

Alumne: referent a si ho vinculau a qualque autor o enfocament teòric?

Professionals: realment amb en Marco Marchioni, tota sa part de diagnòstic se va fer amb la filosofia den marchioni. Després a les jornades va haver en Miquel Angel Oliver i en

Carlos vecina, que també ve de una corrent molt Marco Marchioni, i ara amb sa ajuntament, en Fernando fantova. Ara aquest va fer una sessió, jo no vaig poder anar, però n'aina si i es sa persona que esta col·laborant, com assessor de l'ajuntament un poc. I feia com una avaluació del recorregut no?, duim un any i mitj de convenis, territoris, cada territori va presentar els diagnòstics que s'ha fet, que estam fent, quines dificultats hi ha hagut, i és vera que a n'es moment no hi caus però realment, la institució que fa ses intervencions, clar tu penses que SS públic, SS son tots, a jo me va costar entendre això, perquè noltros intervenim, acompanyam, intentam solucionar, saps? llavors aquests part de de això és un SS realment, però si que es vera que te enfoques cap a sa part pública i això es lo que mos va remoure/sorprendre, xerrant amb ses companyes de ss de una altre banda també, elles tampoc ho entenien i noltros igual, anavem pes mateix camí, llavors això va suposar un antes i després per dir-ho així. Si va remoure, va remoure.

Alumna: com feis aquesta avaluació? quan vos anau reunint?

Professionals: mensualment, després els projectes de 2 anys però hi haurà una avaluació intermitja de una any, no es que al final de 2 anys mos asseurem i avaluarem i hem de fer una memòria perquè mos toca per temes administratius, nono de cara al curs que ve ens asseurem, avaluarem i, a més crec que esteim aprenent un poc tots al final amb aquest rodatge, perquè ahir vam tenir una reunió interna i bueno, i dèiem pues ara seria interessant establir un calendari, fer això, fer tal, a més clar internament entre noltros s'ha de tenir en compte que l'avaluació serà diferent de cada territori, el punt de partida és molt diferent, s'arenal hi ha una taula de convivència, hi ha comissions, hi ha molt de funcionament, però no i ha entitats des territori que se vinculin, en canvi, a Coll i Molinar se fa molta feina amb ses entitats del territori i de fet se fa aquesta passa enrere per millorar-la, i no hi ha taula, ni tantes comissions, ni tanta història, però se fa molta feina amb es teixit associatiu, clar això alhora d'avaluar pues també no? varem dir a nes principi no hem de comparar territoris, que cada territori està a un punt diferent i cada territori te les seves qüestions, tant per lo bo com per lo dolent, a un es comença de 0 i els altres es comença pues des de 5 cap amunt, i això també. I ostres això que feis aquí també ho podem provar a Coll i Molinar o a Coll podríem fer un calendari espai-familiar, pues a s'Arenal també. Clar internament a noltros pues hi ha coses que mos va bé.

Alumne: vale i quines eines utilizau per dur-la a terme, per fer aquestes avaluacions?

Professionals: eines? però un avaluació més quantitativa?

Alumne: si per exemple

Professionals: pues realment no hem estat a nés punt de passar enquestes o això. Enquestes d'avaluació de satisfacció i això a les persones no, ni a entitats, ni res. El que hem fet, bueno, els coloquis pel diagnòstic i realment aquestes entrevistes són ses eines que s'utilitzaran i quan acaba una activitat si que les associacions que han participat (perquè sempre intentam que col·labori qualcú) hi ha coses més puntuals que ja les hem engegat noltros, no seran en col·laboració, jo que se amb una associació de veïns, però quan acabem una activitat i ha col·laborat, jo que se SAFA, associació de veïns de X, l'escola, deim que, com vos heu sentit? com ho canviariu? ah l'any que ve podem fer això o lo millor seria reconvertir aquest taller amb un altre i fer-lo més participatiu, sensacions més que res.

Si ara per exemple la comissió de veïns que ara se convoca la setmana que ve, pues xerrarem també de St Jordi lo que se va fer i a veure com podem millorar, Si me dius una eina com el DAFO o una cosa així, no. Se trajectòria de se taula de convivència si que s'han fet DAFOs' s'ha fet per centres d'interès, per tal i ara hem fet una sèrie de dinàmiques, que les ha dirigides en Xavi, per treballar temes concrets, però ha estat un poc de reflexió, més que d'avaluació, com de canvi; nem a veure en els joves, gent gran que feim, quina gent gran, etc i d'aquí van sorgir coses concretes,...També hi ha un document d'avaluació, bueno de síntesi de lo que han consistit les dinàmiques i això és el punt de partida per engegar sa feina. Però és vera que enquestes no, és més qualitativa que quantitativa.

Alumne: qui la duu a terme?

Professionals: amb SS del litoral, cap de sector i educadores.

Alumne: i hi ha qualche responsable que vos dirigeix per fer l'avaluació?

Professional: a ver... clar, a n'es final no deixa de ser que l'ajuntament de Palma, vull dir, té com se responsabilitat i poder de dir si això esta validat o no, però es cert que noltros internament n'Aina es sa persona que té més hores de comunitari i noltros amb un full de seguiment, la resta de companys trasllada aquesta informació i n'Aina pues l'exposa allà i ho sol revisar, na Mar fa se part econòmica, en Lluís és el que duu sa part tal, i entre tots elaboram i ho duim a terme, però no deixa que sa darrera paraula en aquests el té s'ajuntament, perquè cada 2 mesos hi ha una comissió de seguiment des conveni, i a n'aquesta comissió se validen aquests informes que t'hem contat. Clar i no deixa de que, vale això que posava aquí que vol dir? o no això de ses hores de taller no va aquí, o això s'ha d'eliminar, o alomillor si feim actuacions puntuals (te dic perquè està super fresc que varem fer la setmana passada) si feim coses puntuals de altres territoris però que això també ho hem d'especificar més a l'informe, pues venga , no deixa que s'administració pública a n'es final té la darrera paraula a aquest sentit.

Si ella i en Xavi saben perfectament lo que se esta, full de seguiment, els informes se fan cada 2 mesos, però si que es vera que sa darrera paraula la té l'ajuntament perquè és el qui posa els diners. Han de justificar molt i més sent públic lo que se està fent. Si els pressupostos que se estan destinant a lo que realment toca.

Alumne: Lo que estàvem xerrant que aquesta avaluació es un document administratiu que cal realitzar per mandat institucional o té altres tipus d'efectes?... Hi ha un espai comú on contrastar els resultats de les avaluacions? això també ho hem dit.

Professionals: si

Alumne: I amb l'administració que financia els projectes (ajuntament de Palma), hi ha algún tipus d'espai per contrastar aquests resultats?

Professionals: mmm jo crec que va en sa línia de lo que es va fer dia 21 amb en Fantova ?

ahh pot ser, si com un anàlisis de lo que s'ha fet per cada territori amb conjunt amb se cap de secció, d'educadors de SS central, de sa cap de sector de cada territori i les tècniques que duim comunitari tant de sa part privada com sa publica, aquí sí que es va exposar tot lo que s'ha fet. Cada territori amb major o menor temps d'exposició, totes varem exposar lo que hem estat realitzant durant 1 any i mitj, nosé si l'any que ve se farà o no.

Jo te dic com es una aprenentatge que va rodat i a mes la cap de secció de l'ajuntament va partir i fins fa poc aquesta plaça no s'ha cobert, pues quan ha vingut aquesta nova persona, pues aquesta clar té una altre visió, ha rodat un any i hi ha coses que han dit ostras alomillor s'ha de començar a regular aquest tema, i jo crec que ella també li va servir no? pues per això contrastar i posar en comú cada territori lo que fa, lo que venen a exposar, si i això va ser a final d'abril. I lo que diu n'Aina que no sabem si serà una linia de que aquí mitja any mos tornaran a convocar per una altre trobada, sis seguiran un altre sistema, no se sap.

Si jo crec que més va ser com que aquesta persona va canviar, pues per posar-a en context i que no li sonés un poc raro quan li enviessin cada informe.

Jo crec que també li va servir a s'ajuntament per saber un poc que havia passat en aquest transcurs de temps, i que se havia fet feina. I ombre a partir de des diagnòstics, clar ara ja s'han entregat tots els diagnòstics de tot Palma, pues aquí si que se va demanar pues varen extreure números i dades dels diagnòstics per veure quina situació real dels barris de Palma, però això va ser més quantitatiu perquè va ser realment una extreta de dades, però la darrera va ser més qualitativa (que se fa a jovent? que se fa espiral? que se fa al litoral?) i claro això també et serveix per saber si vas en bona línia, o agafar idees o no anam tan perduts, o això està bé, o compartim dificultats.

Alumne: vale i bueno aquí tenc posat tots els projectes s'avaluen igual? m'imagino que no i quines diferències hi ha?

Professionals: a veure els objectius són iguals, son els mateixos en els 3 territoris, alomillor en canvia un però si els objectius son els mateixos i hi ha lo que diu n'Aina n'ha ha d'específics que son diferents perquè hi ha més trajectòria a un barri que a l'altre o situacions diferents d'un barri que l'altre. Que la manera d'avaluar és més qualitativa i alomillor utilizam el mateix? si passa que més concret en els objectius específics hi ha matisos per territori.

Alumne: vale i l'informe que heu dit que després passau a l'ajuntament com és? es sempre el mateix, exactament com és?

Professionals: de 2020 a 2021 va canviar sa plantilla, era un poc repetitiu i reestructura. Si van posar objectius, varen posar nosé que i clar varem dir, si a nu projecte ja posa objectius, si cada més he de posar això i un de l'administració va regular i canviar la plantilla.

A n'es primer punt posa: un resum de ses intervencions que s'han fet, després les tasques desenvolupades pels professionals, ja aquí cadascú ja segons cada entitat i cada cap de sector ja u especifiquen més o menys.

Si es que això també és una altre qüestió, cada territori clar hi ha el cap de sector diferent de SS i clar cada un té una visió de lo que es és comunitari i llavors allà hi haurà coses que voldran que destaquis més o manco.

Si jo me'n record que fer intervenció comunitari grupal la cap de sector no ho concebia com com a intervenció comunitària, però després amb les reunions i argumentant i proposant, ja com ha obert un poc aquest aspecte. Que més hi ha? ses tasques individuals, després...

Mira és això:

- Breu descripció del que s'ha fet a n'es període per territoris
- tasques i situacions de cada professional
- entitats i contactes a n'es període: explicar un poc amb quin objectiu i quins acords, que has xerrat i quins acords has tingut.
- reunions de xarxa i convocatòries
- actuacions: nombre de participants, homes/dones, franja d'edat, i en que consistia. Recompte de participant en % perquè sinó era molt complicat.
- Altres activitats
- Activitats de difusió: que s'ha fet, Instagram, facebook, twitter, pagina web de s'arenal, ..
- observacions i propostes

- part econòmica: despesa del personal i de monitors/es a fer activitats concretes, material, etc.

Això es lo que se entrega bimensual i es lo que t'he dit a a n'es final qui te la potestat a n'es final de validar és l'ajuntament. I a n'aquestes comissions se validen aquests documents. Sobretot sa part tècnica, la part econòmica que la nostra companya ho fa, i aquí pues si són qüestions de com diu n'Aina, si grupal o no grupal, si les hores, que entens que no entens, i un poc això.

Si aquí pots veure jo que sé, qualsevol de noltros té un munt de coses però perquè s'han de detallar moltes coses, alomillor te'n vas a un altre entitat i posen mmm prospecció territori, però aquí has de posar prospecció terrioti, hem anat aquí, aquí i aquí, depèn molt des cap de sector.

Noltros a vegades, abans ho feiem més genèric i mos varen fer sa aportació de que més concrets servien per acotar més, ses nostres jornades d'hores i tal serveix per acotar més. Això es molt administratiu, al final es una rendició de comptes, perquè te donen uns diners i tu has de donar comptes.

I després hi ha sa memòria, hi ha introducció, una breu descripció de sa entitat, cada projecte, com ho hem fet. Molta síntesis, perquè a n'es final cada dos mesos estàs fent una avaluació pues aquesta es bueno un resumen resumido i te dic si vols més està aquest informe. Perquè a n'es final l'ajuntament ho va dir, és cert que no sigueu molt extensos perquè després hi ha l'informe. Un poc d'avaluació, objectius, espais, actuacions, comissions i subcomissions, coordinacions internes, treball en xarxa, recursos humans, persones adscrites, horaris, que se fa, baixes i altes, canvis, formacions, difusió, valoració global. propostes de millora i aportacions, i això és sa memòria.

I després hi ha un full que noltros feim seguiment, nada hi ha objectiu general, específics, operatius i això és un poc com un diari de camp de lo que s'ha fet i quins recursos o quines persones ho han desenvolupat, diagnòstic, convocatòries. I després hi ha els projectes que enguany ja hem desdoblats, els informes segueixen essent plegats Coll i Molinar però el projecte està desdoblats. I això és un model que està a l'ajuntament de Palma, tot es

millorable i perquè tal volta a aquest document se hauria de fer una revisió i un anàlisi profund perquè hi ha coses que se queden un poc des actualitzades. Clar això era una cosa que abans feia l'ajuntament tot sol i ara s'ha de fer de manera conjunta. Quines entitats comptes, quins serveis, amb qui faràs tota aquesta tasca, o territori, justificació del projecte, a partir del diagnòstic i les dades extretes que fomenta aquest projecte, després hi ha diagnòstic de la població, que esperes de la població atesa, de la població diana, perquè el conveni singular sí que es per infància i família, la resta de sectors, la població de gent gran, tot això no, no entra com a àmbit prioritari de tal, que després puguis fer una activitat amb gent gran sí, però no és el prioritari. Aquí és més important aquesta Població, dificultats, capacitats, quin pronòstic de participació, això de la població i això de ses entitats, cadascuna de les entitats o serveis del barri, que esperes com participin, de quina manera, objectius, indicadors de resultats, evidències, estratègies, activitats i es calendari de cada objectiu, numero de reunions, numero de tal, com ho faré, què faré, i quan hi faré. I de fet en les reunions feim un poc de revisió en funció dels objectius, venga per aquest objectiu teniem marcat això i hem fet això, com ha anat? no ha anat bé?, següent objectiu, que metodològicament seguim la mateixa pauta sempre alhora d'avaluar els punts. Espais de regulació, recursos i ja està, això és l'altre eina.

Alumne: super, pues crec que ja estaria.

ENTREVISTA 2 AMB NAÛM:

Alumne: Val pues jo el TFG el faig sobre l'avaluació dels projectes de treball social comunitari i Bueno sobre això, osea quan tu fas un projecte una de les parts importats es l'avaluació per saber si aquest ha funcionat o no ha funcionat. Val idò son preguntes referents a n'això.

Professional: val idò amem si te sé contestar.

Alumne: jajajaja Bueno ido la primera pregunta és tots els projectes que heu pogut dur a terme s'ha realitzat una avaluació d'aquests?

Professional: Sisisi a tots.

Alumne: val i de quin tipus? Com ha estat?

Professional: el sistema d'avaluació?

Alumne: si

Professional: A veure noltros primer de tot feim una primera fase diagnòstica, que noltros a n'això li deim "avaluació inicial" val. S'avaluació inicial se tracta ja sigui d'un projecte comunitari grupal o individual, se tracta de fer un primer diagnòstic de sa situació i recollir un poquet, pues si és una persona, pues quina demanda té quines necessitats presenta i un poquet també feim que fagi un auto diagnòstic. Si és amb un grup, pues feim observació de grup, nam recollit sa informació i després feim com un diagnòstic no? Quines necessitats i potencialitats en vist en el grup. Si és comunitària ho feim a un territori no? Es que a tu te interessa la part comunitària no?

Alumne: sii exacte

Professional: val, i doncs el diagnòstic inicial a nes territori pues se fa mitjançant primer prospecció a l'espai, mos nam moguent per tot es territori, a diferents hores, nam es demati, nam es migdia, nam s'horabaixa, nam es vespre, i observam lo que hi ha, quines dinàmiques hi ha a nes carrer. Ens posam en contacte amb tots els serveis, recollint també un poquet totes ses necessitats i ses coses que fan feina, ses potencialitats, tot això, un poc com un DAFO. Després els serveis, ses entitats, ses associacions de veïns, es club de la tercera edat, osea collim sa informació de i també és una manera de establir com una relació. Mos presentam, com un servei d'atenció comunitària, explicam un poquet quins són els nostres objectius i després ja hem tengut tot aquesta fase inicial com de vinculació, pues quedam i ses persones i entitats, serveis que estan interessats venen i participen a taules o xarxes d'entitats, on se fa un diagnòstic participatiu, val? Sa gent prioritza temes i d'aquests temes lo que feim són projectes o línies d'intervenció . Aquestes línies d'intervenció s'estructuren en comissions de feina, per exemple tenim aquí a son Roca, comissió educativa, comissió de salut, i els diferents professionals i persones que venen s'apunten a una comissió o una altra, en funció dels seus interessos no? Hi ha comissions de pertinença de barri, perquè se vol treballar aquí a son Roca no, però a S'arralta que hi ha poc sentiment de barri, pues hi ha una comissió que fa feina amb això, bueno depèn d'això. Que passa? Que noltros mos anem reunint a nivell comunitari amb ses xarxa d'entitats val? També feim enquestes a sa població i recollida d'informació, a vegades posam tauletes informatives, explicant el projecte i demanam a sa gent que opini. A tots

els projectes que feim intentam fer una recollida d'informació que mos digui sa gent. També hem anat a fer sessions a nes coles i en els instituts, un poquet explicant el projecte i recollint s'informació que mos donen els infants i el joves, de lo que volen pes seu barri, vull dir feim una recollida d'informació com a molt gran, esteim com a 3 o 4 mesos fent aquesta feina. Se fa un informe de prospecció, s'informe de diagnòstic i després ja amb ses comissions de feina sa comença a fer projectes. I aquests projectes se van avaluant. Normalment feim cada setmana feim una reunió d'equip per anar avaluant es dia a dia, de com funciona, que tal, que ha passat, nosé que, ...vull dir sobretot qüestions de gestió i de funcionament, de participació. De que ha fallat o que ha funcionat, no?. Després cada comunitària, en sa reunió d'equip, l'avaluam no? s'activitat anterior que s'ha feta o ses activitats, perquè a vegades son 2 o 3, avaluam aquella activitat. I després també ho feim a sa xarxa, recollim un poquet sa devolució de ses persones que participen a ses xarxes, també és una avaluació. I això, sistemàticament si que feim com una avaluació semestral des projecte val? Mos ajuntam pues sobretot pes projecte d'intervenció comunitària de mestral, mos juntam amb SS cada 6 mesos mes o manco i feim una avaluació de tots els aspectes del projecte, nam avaluant, com van els objectius, com han anat ses activitats, sa metodologia funciona, tal i sobretot ses tasques, el repartiment de tasques si ha anat bé, si hi ha coses que hem de canviar, un poquet també és un espai perquè ses professionals puguin proposar millores, i també expressar si hi ha algo que no els hi va bé, un poquet de espai d'avaluació. I feim també nes projectes de intervenció comunitària feim un informe bimensual, cada dos mesos hem de fer un informe de tot lo que s'ha fet durant els dos mesos anteriors i una programació de dos mesos després. Sisi feim moltes coses, osea és una avaluació inicial, una avaluació continua val? D'objectius per una banda i d'activitats i funcionament, de qüestió més de gestió, i una avaluació semestral, que és més global i l'avaluació final, que és a final d'any i redactam una memòria. Això seria el sistema d'avaluació resumit perquè t'he contant aquí la vida.

Alumne: I això ho vinculeu amb algun enfocament teòric o algun autor?

Professional: mmmm no, és molt intuïtiva jajajajaja Bueno vull dir en es projecte tu ja defineixes com avaluaràs, fas indicadors d'avaluació i després les apliques quan fas s'avaluació, però son com a pues tenc aquests objectius, he d'avaluar aquests indicadors d'aquests objectius per exemple.

Alumne: vale després quan duis a terme aquesta avaluació? Que m'has dit cada dos semestres. Mmm quina es la periocitat de l'avaluació d'un projecte social generalment?

Professional: si, incial, bimensual o trimestral, semestral i final.

Alumne: valee, i quines eines utilitzau per dur a terme l'avaluació? És a dir feis entrevistes per veure mem si ha anat bé o passau enquestes o algo?

Professional: a activitats així com a més grupals, que són de grups coma fixos o temporals, feim normalment dinàmiques d'avaluació, vull dir cada dia avaluem que s'enduen de sa activitat en concret i després feim dinàmiques quan acaba per exemple es trimestre que comença un altre, mos dividim molt per curs escolar, un trimestre pues abans de pasqua una dinàmica d'avaluació de com ha anat. I després pues abans de s'estiu també, quan feim l'estiu a n'es setembre pues també, nam fent així. I després també feim un pic a l'any enquestes d'avaluació a nels participants. A ses comunitàries també feim enquestes a vegades, però es més per recollida de necessitats i propostes que no tant per avaluació de ses activitats. Per avaluar ses activitats comunitàries o obertes, aquestes que feim així més per com espai de participació i cohesió social, vull dir ara per exemple, a s'Arralta han posat en marxa un espai de joc familiar i duen tots els mòduls de psicomotricitat, les posen a sa plaça i pot participar mares i nadons, qui vulgui des carrer, i es com una activitat oberta. A aquest tipus d'activitats, pues lo que tenim en conta és pues de quina manera han participat, quanta gent ha vengut, si tornen o no, són una sèrie de indicadors, perquè si per exemple hi ha 5 o 10 mares o les que siguin que venen de manera habitual, si ha fet relació entre elles, perquè també lo que mos interessa es que sa gent fagi xarxa. Són com indicadors que ja tenim de cada projecte i de cada activitat, i nam avaluant una mica amb això i nam registrant en funció dels indicadors d'avaluació, vull dir perquè feim coses sencilletes, graelles, ja poses s'indicador, el nin du el material? Com a coses molt així, mos passam hores i hores registrant, que sinó després apuntar tot te tornes loca.

Alumne: claro i qui la du a terme a l'avaluació?

Professional: l'avaluació la du a terme els tècnics que la fan, lo que passa que en les reunions les condueix sa coordinadora des programa, cada programa te bé, els de intervenció comunitària té dues coordinadores, perquè son tres territoris, hi ha 3 tècniques i 2 que són com a rol de coordinació. I les reunions més o manco, les gestionen ses

coordinadores, vale? I elles duen un poquet sa temporalització de s'avaluació, controlen i després tots participen en sa redacció d'informes i memòries que això es una cosa que feim cada dos mesos, cada mig any. I després amb ses entitats, amb ses xarxes, feim a ses taules, és a dir, mos dividim en comissions fent feina però a principi d'any, a nes principi de curs mos ajuntam tots, totes ses comissions per començar diríem, per posar ses línies de feina de s'any i a final d'any també mos ajuntam tots, exposam un poquet sa feina que s'ha fet durant el curs i l'avaluam de manera conjunta, se fan dinàmiques bàsicament.

Alumne: vale i qui participa en l'avaluació del projecte? És a dir qui participau?

Professional: les persones participants des projecte, els serveis i entitats que cogestionen es projecte amb noltros, ses tècniques, i els serveis que de qualque manera col·laboren o si per exemple es cepa ens deixa una aula, pues sempre recollim una miqueta pues un poc d'avaluació seva també.

Alumne: i en plan com hi participen? Tipo diuen com han trobat o han vist les activitats o lo que sigui no? Tipo diuen la seva opinió i ja esta o com?

Professional: normalment feim preguntes, per exemple, si feim una reunió de xarxa on volem avaluar com ha anat s'any, possam 4 taules i a una avaluam objectius, a s'altra avaluam activitats, tal i anem fent una dinàmica de canvi de taula, i nam rotant, un poquet aquestes coses. I després queda recollit i ses techniques lo que fan es tradueixen això amb una memòria, és un exemple, ses enquestes de satisfacció pues les recollim i després feim un resum, moltes ja les feim també amb es google i se avita més feina, esta molt bé i les famílies se van adaptant a n'això, no son totes les famílies que tenen accés per això moltes les hem de amb paper o oral.

Alumne: vale després aquesta avaluació és un document administratiu que cal realitzar per mandat institucional o té altres tipus d'efectes?

Professional: s'avaluació que feim a comunitari esta molt dirigida per mandat, ells mos han estipulat es tempos, que son bimensuals, perquè noltros normalment els feim trimestrals, però de totes maneres mos serveixen per reconduir o per donar-nos compte si algo no esta funcionant no? Es un tempso molt curt i amb dos mesos te dones compte, pues aquest projecte mos esta anant bé o l'hem de canviar d'hora o, vull dir tenim aquest familiar que te dic, que feim a un parc, va començar com un grupal que mos derivaven

ses escoles les famílies, que passa? Que les famílies que venien, veneien amb sa necessitat d'un grup terapèutic i com que es una intervenció comunitari, no plantejàvem un grup terapèutic, plantetjavem una intervenció com a d'un espai de compartir, de fer tribu, de fer joc amb família, una cosa més així, clar l'hem reconduït cap a lo comunitari perquè si es serveis te deriven a determinades famílies, clar te les deriven perquè tenen molta necessitat i alhomillar un espai comunitari no respon a ses seves necessitats, necessiten un grup terapèutic o intervenció més psicològica alhomillar d'una altra caire. I això te dones compte se fas una avaluació cada dos mesos i si veus que sa cosa no rula, pues quan fas s'avaluació dius pues bueno nem a provar-ho d'una altra manera, si que mos serveix, no es que no la empleem.

Alumne: vale després a Palma a l'intervenció comunitària intervenen diferents entitats a diferents territoris, i després hi ha un espai comú on contrastar els resultats d'aquestes avaluacions?

Professional: entre els diferents territoris?

Alumne: si

Professional: se esta intentant construir. Vull dir ara ha vengut una nova cap de servei, ha estat molt de mesos sense haver cap, perquè el que hi havia el varen traslladar i hem estat com a 8 mesos sense cap, des de SS, noltros aquí si que funcionam, lo que passa es que no hi havia des de central, des de SS central no hi havia línia, ossigui navem fent lo que mos trobàvem. I ara s'ha incorporat na Isa Cortada com a cap d'aquests projectes i sa veritat, ja ha fet una formació conjunta amb en Fantoval, nose si el coneixeu, i va venir, va fer una explicació i després varem posar en comú cada entitat i cada SS sa feina que feien a nels diferents territoris i se va fer una petita avaluació, sobretot home mos va fer una devolució de lo que ell considerava que era comunitari, que no era comunitari, si que mos va fer com un; perquè no totes ses entitats que feim aquest projecte venim de s'àmbit comunitari, hi ha entitats que mai havien fet comunitari, clar evidentment els hi ha donat aquest encàrrec i elles han fet per intuïció lo que mes o manco se han lletgit els manuals nose que, però clar fins que tu no te poses un parell d'anys a fer comunitari no u toques tant, vull dir és un procés d'aprenentatge, vull dir no li pots exigir a una entitat lo mateix que fa un entitat que fa 20 anys que fa comunitari, perquè no sortirà lo mateix, alhomillar surten coses que estan molt bé, lo que passa que ho fan amb altres criteris, vull dir es com

a més de se demanda de s'administració i ells no tenen sa metodologia, han d'anar construïnt diríem. I s'ha posat en comú i jo crec que si que hi ha una intenció, lo que passa es que és molt recent, fa vull dir des de fa 1 any i mitj que esteim, pues hem fet 1 reunió, varem fer una primera formació però a iniciativa de ses entitats i varem demanar pues, crec que es el teu profe de treball comunitari en Miquel Àngel i a un profe d'educació social, en Carlos Bezina, que també ha fet molts d'anys de feina a comunitari, va fer feina amb en Carlos Marchioni, o ara nose si he canviat u nom..

Alumne: crec que si perquè avui demati he tengut entrevista amb Espiral i crec que també m'ha mencionat això.

Professional: si varem fer aquesta amb en Miquel Àngel i en Carlos, varem venir a fer per construir com un marc comú, i varem fer una jornada que ho varem organitzar ses entitats i jo crec que ara se començaran a fer més cosetes, que es lo interessant, posar en comú lo que feim, per donar-li un poquet de continuïtat de lo que se fa a un puesto i a un altre. A veure que fagin lo que vulguin a mi més igual però jo entenc que com a ajuntament deu tenir un interès amb un servei paregut a tots els barris, que no sigui... jo ho intèrpret i crec que na Isa té bon criteri per això si.

Alumne: vaale després tots els projectes se avaluen igual? Quines diferències hi ha?

Professional: mmm no no tots se avaluen igual mmm depèn amb qui el fas, vull dir intentam no fer projectes en solitari, intentam fer projectes amb altres entitats i serveis. I depèn un poquet com que es una feina que se fa de manera conjunta pues no sempre la pots avaluar igual, per exemple, se associació de veïns de aquí te un nivell educatiu super baix es que participa, osea tenen super de voluntat i entenen es treball comunitari però no els hi faràs fer un avaluació saps? Formal nose que, has d'adaptar un poc els continguts a sa seva manera de comunicar-se i a nels espais on ho feim, tampoc els pots tenir allà 3 hores fent nosé que perquè no tornaran saps jajajajaj ha d'esser un poc divertit i jo que sé, intentar adaptar s'avaluació un poquet a ses persones amb les que esteim fent feina, s'avaluació amb els usuaris tampoc es mai igual, sempre emplees estratègies diferents amb un o amb uns altres, amb els petits evidentment utilitzam caritas, com se diuen mmm, els memes saps i coses d'aquestes, amb els joves també. Ho intentes fer de manera diferent en cada col·lectiu, sobretot si vols que avaluin es projecte i una cosa que tens en compte es el nivell de participació de sa gent, vull dir, si tu fas un projecte amb joves, per

exemple, han montat un grup de joves un torneig de futbet, i tu has fet es procés de acompanyar-los en aquest muntatge, s'avaluació la fan ells, perquè es el seu projecte no? Tu lo únic que has fet es donar-li's qualche idea, de dir Bueno que podem fer si no tenim es camp de futbol? Mmm hem d'anar a demanar, vaale venga nem, saps? És un procés més lent, fas menys coses, participa menos gent, perquè això alhomillar ho pot fer un grup de 10 o 12, no pot fer tota una escola, però Bueno son projectes que treuen els seus fruits, perquè els nins aprenen també a participar i a fer coses per ells mateixos, es un poquet això.

Alumne: vale i després com es l'informe aquest que passau a SS?

Professional: pues ve a ser com una memòria d'activitats. Es una memòria on expliques totes ses activitats comunitàries, els diferents tipus d'accions, les reunions de xarxa, expliques un poquet, sobretot activitats, quan avalues els objectius es més semestral i sa final, qui aquí ja avalues amb els indicadors que havíem posat a n'es projecte i tot això. Però sobretot es una avaluació d'activitats, de com estan funcionant, si hi ha participació, de si aquesta participació es mes com consumidor d'un servei o com a una persona que monta algo o que fa algo o que col·labora amb un grup, un poquet això, si mos han servit els espais.

Alumne: i posau els recursos, els professionals, els materials, i això?

Professional: si normalment posam un poc, a veure no tenim tant de recursos per posar en plan barra libre jajajaja vull dir nam prioritant un poquet com podem i si no hi ha recursos pues es una oportunitat perquè ses altres entitats i serveis i les persones també posin algo, és una manera de participar.

Alumne: pues ja estaria jajajajaj

ENTREVISTA 3 AMB GREC:

Alumne: Bueno ya os dije estoy haciendo mi TFG sobre la evaluación de proyectos de trabajo social comunitario y por tanto la entrevista de hoy son preguntas referentes a esto,es decir sobre la evaluación de estos.

Bueno, la primera pregunta es si en todos los proyectos que ha podido llevar a cabo, ¿se ha realizado una evaluación de éste? En caso afirmativo, ¿de qué tipo? ¿Lo vincula con algún enfoque teórico o autor/es para llevar a cabo esta evaluación?

Profesional: sí, el proyecto es evaluado en diferentes fases y periodos tanto de manera cuantitativa como cualitativa. El proyecto se sustenta en el enfoque Marco Lógico y las teorías de los grandes autores de la intervención comunitaria como Marco Marquioni.

Alumne: valee y ¿Qué finalidad consideráis que tiene realizar una evaluación de los proyectos? ¿para qué os sirve?

Profesional: pues nos ayuda a conocer la realidad en profundidad de la intervención realizada de una manera objetiva y profesionalizada: si la programación ha sido la adecuada (análisis de la realidad, fundamentación, objetivos, metodología, recursos, temporalización...), cuales han sido los resultados (gracias a los indicadores de proceso y de resultado), cuál ha sido la satisfacción de las personas participantes, y qué aspectos por tanto, se pueden tanto mejorar como fortalecer.

Alumne: valee si y ¿Cuándo llevais a cabo esta evaluación? ¿durante todo el proceso del proyecto, al final del proyecto, al inicio del proyecto...? ¿Cuál es la periodicidad de la evaluación de un proyecto social? (generalmente)

Profesional: pues la evaluación inicial propiamente dicha no ha existido puesto que no partimos de una experiencia anterior, en este sentido hemos contado con un análisis de la realidad a través de un diagnóstico de la barriada. En todo momento se han realizado evaluaciones de proceso (pudiendo analizar cada una de las acciones (grupales, comunitarias, estiu...) durante y al finalizar líneas o acciones de intervención concretas; y está pendiente la evaluación final de cada año (memoria anual); y posteriormente la del proyecto, tras los 4 años previsto de intervención.

Alumne: vale y ¿Cómo hacéis esta evaluación? ¿Cuáles son los pasos para realizar la evaluación? ¿qué herramientas utilizais para llevarla a cabo?

Profesional: El diagnóstico o análisis de la realidad se sustentó en datos tanto, cuantitativos como cualitativos. Las evaluaciones de proceso, también, aunque se le ha dado una especial relevancia a la información cualitativa. Las memorias anuales contarán también con datos numéricos y apreciativos. Las evaluaciones se han realizado a través de listados de asistencia, reuniones de seguimiento, registros y sistematización de la información a través de diferentes cuadernos de campo, y puntualmente cuestionarios de satisfacción. Han tenido un papel fundamental las reuniones y coloquios, dando espacio al diálogo y el análisis profundo, que posteriormente han generado documentos e informes con información cualitativa detallada. Las herramientas principales por tanto han sido: listados de asistencia, fichas de seguimiento, informes (memoria) y cuestionarios de satisfacción.

Alumne: super! y ¿Quién la lleva a cabo? ¿quién es el responsable de hacerla?

Profesional: Las evaluaciones se han realizado con todos los agentes sociales que participan en la comunidad y con la ciudadanía participante de las diferentes acciones realizadas a lo largo del año. Las responsables directas hemos sido la integradora y educadora del PIC PERE GARAU (Proyecto de Intervención Comunitaria Pere Garau), e indirectamente el director del programa, como responsable del seguimiento de cada barriada.

Alumne: vale y en estas evaluaciones del proyecto ¿Quién participa? ¿Cómo participa?

Profesional: Las evaluaciones se han realizado con todos los agentes sociales que participan en la comunidad y con la ciudadanía participante de las diferentes acciones realizadas a lo largo del año. Participan de manera activa e individual a través de las reuniones, los listados de asistencia, los cuestionarios....

Alumne: vale y ¿Esta evaluación es un documento administrativo que hay que realizar por mandato institucional o tiene otros tipos de efectos?

Profesional: Existe una obligatoriedad mínima marcada por las condiciones del Pliego del Proyecto, junto a un interés profesional por parte del GREC, y otro personal/ profesional por parte de las educadoras de esta barriada ya que la información

nos ayuda a ajustar y mejorar la calidad profesional del servicio. Es decir, se realizan más evaluaciones de las que pide la Administración por su utilidad

Alumne: aah valee y ¿En Palma en la intervención comunitaria intervienen diferentes entidades en distintos territorios?

Profesional: Existe un único Servicio de Intervención comunitaria gestionado por diferentes entidades sociales en distintos barrio de Palma, y a la vez, acciones concretas orientadas a la intervención comunitaria. En el caso de Pere Garau, existe una perspectiva o línea de acción Comunitaria, en el centro de Salud, y en todas aquellas entidades, recursos y servicios que participan en la Taula de Pere Garau.

Alumne: ¿ Y existe un espacio común donde contrastar los resultados de las evaluaciones?

Profesional: Se recogen en la memoria final, y se analizan en las reuniones de equipo. Y con la administración que financia los proyectos (ayuntamiento de Palma), ¿hay algún tipo de espacio para contrastar estos resultados? En las Comisión de seguimiento Bimensual y sus informes (CAP de Sector, Directora área de Bienestar social Técnico del Ajuntament de Comunitari, Director de los PIC Palma de GREC, educadora social de la barriada), y en la subcomisión de seguimiento (educadoras CMMS, educadoras PIC, Técnico del Ajuntament de Comunitari).

Alumne: valee y ¿Todos los proyectos se evalúan igual? ¿Qué diferencias hay? si las hay.

Profesional: Todos los proyectos del PIC del GREC tiene una misma estructura fija de evaluación, y los equipos de cada barriada en función de las jornadas y las necesidades específicas, profundizan en aquello que sea relevante.

Alumne: valee pues asi seria todo creo jajajaja Muchas gracias!

Profesional: gracias a ti!

ENTREVISTA 4 PATRONAT OBRER:

Alumne: Bueno jo el TFG el faig sobre l'avaluació dels projectes de treball social comunitari i Bueno sobre això, osea quan tu fas un projecte una de les parts importants es l'avaluació per saber si aquest ha funcionat o no ha funcionat. Val idò son preguntes referents a n'això.

La primer de totes es si a tots els projectes que heu pogut dur a terme, s'ha realitzat un avaluació d'aquest? En cas afirmatiu, de quin tipus? Ho vinculau amb algún enfocament teòric o autor/s per dur a terme aquesta avaluació?

Professional: Nosaltres dividim el Projecte d'intervenció comunitària de Llevant Sud en dos projectes marc, els quals es divideixen en sub-projectes en funció de la complexitat de les accions que volem dur a terme, així que duem a terme diferents tipus d'avaluació.

Avaluació dels projectes marc:

Els model de document que fem servir per cada projecte marc i subprojectes inclou un apartat en el qual indiquem quins **indicadors de resultat** farem servir per avaluar si s'arriba o no s'arriben als objectius establerts. Per exemple, en el projecte marc de "Pisos Alts", a l'objectiu operatiu 1 "Facilitar xarxes de suport entre veïns i veïnes, entitats, serveis i associacions presents al territori" expliquem que com a indicadors dels resultats obtinguts farem servir el número de reunions de xarxa realitzades, la mitjana de participació, número d'entitats que participen a les reunions, quantitat d'actuacions conjuntes realitzades, etc. Per altra banda, també queden reflectits les **evidències** a través de les quals analitzarem aquests indicadors. Per exemple, per aquest objectiu fem servir les actes d'assistència, actes de reunió, registre d'actuacions realitzades, etc.

Cada objectiu, també, recull un apartat en el qual s'indiquen quines actuacions durem a terme al territori per desenvolupar l'objectiu marcat. Nosaltres, per facilitar una millor avaluació de la nostra feina i trobar punts forts i febles que millorar, desenvolupem aquestes accions en documents paral·lels en forma de sub-projectes en els quals indiquem com avaluarem cada acció per separat (indicant, també, els indicadors de resultat i les evidències amb les quals analitzarem aquests indicadors).

Els projectes s'avaluen de manera continua mitjançant la realització d'informes tècnics bimensuals. A aquests informes es recullen les dades del treball que ha dut a terme l'equip comunitari, els tallers realitzats, gent atesa, etc. Abans aquest informe incorporava un

apartat per valorar fins a quin punt s'havien donat resposta als objectius operatius dels projectes, però en la seva versió més recent no hi ha cap apartat en el qual es pugui valorar aquest aspecte.

Aquests informes tècnics es valoren en una comissió tècnica que es realitza bimensualment i en la qual participen l'encarregat de comunitari de Benestar Social (Isa Cortada en el nostre cas), l'ES de Benestar Social, el Cap de Sector del territori i els representants de l'entitat o coordinadors del projecte comunitari (en el nostre cas a les reunions participem la gerent de l'entitat i jo com a coordinadora a nivell tècnic).

Aquestes reunions són molt útils perquè es presenta el treball fet i es valora si les actuacions són adequades, si tenen una vessant comunitària i es poden resoldre dubtes i fer suggerències de millora tant a l'Ajuntament en la gestió del conveni singular com als tècnics que desenvolupem el projecte. Hi ha un feedback bidireccional molt enriquidor.

Per l'avaluació final del projecte marc, en el nostre cas i per la metodologia que hem volgut seguir, és imprescindible que avaluem totes les actuacions dutes a terme en el període fiscal per treballar cada objectiu operatiu. Per exemple, si volem valorar fins a quin grau hem assolit l'objectiu de “detectar i prevenir situacions de risc a la infància i l'adolescència” és necessari conèixer els indicadors de resultat de les diferents accions (i subprojectes) que hem dut a terme per donar-hi resposta (Factor D, Projecte Grup Jove de Llevant Sud, Intervenció Socioeducativa en els espais públics, Projecte d'Esport al carrer, tallers puntuals, activitats d'estiu, etc.), les avaluem de manera independent en avaluacions independents i de manera conjunta a l'avaluació final, així podem conèixer l'adequació de les nostres actuacions, la seva efectivitat i els seus punts forts i febles.

L'avaluació final dels projectes marc es realitzen a final del curs fiscal (a octubre) i es manifesten en forma de memòria final del projecte, la qual és d'entrega obligatòria a l'Ajuntament. A aquesta avaluació nosaltres varem recollir els resultats de totes les actuacions que s'havien dut a terme al territori emmarcades dins el projecte marc i analitzarem les dades en el seu conjunt.

Avaluació de les actuacions, tallers i subprojectes

Com les actuacions que duem a terme les desenvolupem prèviament en forma de sub-projectes, des de l'inici del taller o actuació estan definits els objectius, indicadors de resultat i evidències de les quals s'extraurà la informació.

Per controlar el número de participants, edat i gènere:

- Per actuacions massives obertes fem una foto general en el punt àlgit de l'activitat i després de l'activitat fem un recompte aproximat de participants, edats i gènere. En el cas de que sigui una activitat més petita, els participants apunten el seu nom, edat i barri a un llistat.
- Per actuacions obertes en petita escala pasem un llistat en el qual els participants indiquen el seu nom, edat i barri.
- Per actuacions grupals tancades fem servir les inscripcions i llistats d'assistència.

Si es tracta d'actuacions puntuals es valora al final de l'actuació si aquesta ha funcionat o no. Aquesta valoració és subjectiva i la realitza els professionals que han participat.

Si es tracta d'una actuació prolongada en el temps, a més de la valoració realitzada per els professionals que han participat, es passa als participants una enquesta de satisfacció amb preguntes de resposta tancada i oberta.

Setmanalment l'equip comunitari es reuneix amb els talleristes i en conjunt per parlar de les actuacions que s'estan duent a terme, l'assistència dels participants, problemes que van sorgint, etc., i es fan propostes i modificacions per millorar-les.

Alumne: val super! I quina finalitat té fer una avaluació dels projectes? perquè vos serveix?

Professional: doncs la avaluació del projecte és essencial tant a nivell de projecte marc com en el dels sub-projectes i actuacions que es desenvolupen. No realitzar una avaluació continua i final és un error greu perquè només a través d'aquest procés d'anàlisi continu de la nostra feina podem veure si els nostres esforços estan ben encaminats o és necessari canviar la manera de fer les coses per aconseguir millors resultats.

En l'àmbit comunitari és també necessari perquè les nostres actuacions no només han de dirigir-se a donar resposta a l'objectiu en si, sinó que aquesta resposta ha de tenir sempre una vessant comunitària en la qual es generin xarxes de cura i recolzament entre los

membres de la comunitat. Què vull dir amb això? Doncs que donar resposta a l'objectiu operatiu de “preveure i intervenir en situacions de risc a la infància i l'adolescència” es pot dur a terme des de una vessant individual, grupal o comunitària. La nostra funció és dirigir-nos a aquest objectiu de manera que s'aconsegueixi una implicació de la comunitat o la participació del subjecte a la comunitat i, per tant, no només hem de valorar si ens hem dirigit a l'objectiu, sinó si ho hem fet de la manera adequada o ens hem quedat atrapats en lo individual o grupal.

Alumna: vale i quan duis a terme aquesta avaluació? durant tot el procés del projecte, al final del projecte, a l'inici del projecte...? Quina és la periodicitat de l'avaluació d'un projecte social? (generalment).

Professional: hi ha:

Projectes marc:

- Avaluació inicial a través del diagnòstic participatiu del territori. És el que ens permet crear el projecte marc.
- Avaluació de procés mitjançant els informes bimensuals i les reunions de les comissions tècniques de seguiment.
- Avaluació final a través de la memòria tècnica anual.

Sub-projectes / actuacions:

- Avaluació de procés a través de reunions setmanals amb l'equip comunitari i altres professionals que hi participen.
- Avaluació final.

Alumne: I com feis aquesta avaluació? Quines son les passes per dur a terme l'avaluació? quines eines utilitzeu per dur-la a terme? Explica-les.

Professional: doncs les eines que utilizam son:

- i. Registre d'incidències.
- ii. Reunions setmanals de l'equip tècnic comunitari. Control de funcionament dels tallers, assistència, etc.

- iii. Reunions mensuals / bimensuals del grup promotor del territori i de les subcomissions tècniques (amb professionals de CMSS Llevant Sud).
- iv. Informes tècnics bimensuals.
- v. Enquestes de satisfacció dels participants per a les actuacions més prolongats en el temps amb cert nivell d'adherència.
- vi. Informes de fi d'actuació / taller: informe realitzat per el professional que desenvolupa el taller analitzant la consecució dels objectius, aspectes de millora, etc. Es valoren més aspectes que el informe de final d'actuació propi de l'Ajuntament.
- vii. Informe final d'actuació: document tècnic de l'Ajuntament.
- viii. Memòria final del període fiscal: anàlisi del funcionament del projecte a nivell general durant tot l'any.
- ix. Auditoria econòmica: supervisió de les despeses.

Alumne: vales i qui la duu a terme? qui és el responsable de fer-la?

- a) Registre d'incidències: talleristes, monitors de temps lliure, professionals que duen a terme les actuacions.
- b) Reunions setmanals de l'equip tècnic comunitari: equip comunitari que treballa al territori (dins l'equip està el coordinador a nivell tècnic).
- c) Reunions mensuals / bimensuals de les subcomissions tècniques: encarregats de comunitari del CMSS Llevant Sud (educadors socials).
- d) Reunions bimensuals de la comissió tècnica: Regidoria de Benestar Social (coordinadora de comunitari i ES comunitari), Cap de Sector de CMSS Llevant Sud, responsable part econòmica comunitari (gerent de la Fundació Patronat Obrer) i responsable part tècnica comunitari de la fundació.
- e) Enquestes de satisfacció dels participants: encarregat dels tallers / actuació.
- f) Informes de fi d'actuació / taller: professional que desenvolupa el taller i / o tècnic de l'equip comunitari encarregat de supervisar el seu funcionament.

- g) Informe final d'actuació (document tècnic): responsable tècnic comunitari.
- h) Memòria final del període fiscal: responsable tècnic comunitari.
- i) Auditoria econòmica: gestoria.

Alumne: super! I qui hi participa en l'avaluació del projecte? com hi participa?

Professional: Professionals que participen en les actuacions (també d'entitats externes) i població participant.

Alumne: okeyy i aquesta avaluació es un document administratiu que cal realitzar per mandat institucional o té altres tipus d'efectes?

Professional: Hi ha una avaluació que s'ha de realitzar obligatòriament i una avaluació que realitzem nosaltres més adaptada a les nostres necessitats.

Els resultats de l'avaluació serveixen per millorar la nostra intervenció al territori, és a dir, els resultats obtinguts impliquen canvis en les nostres maneres d'actuar i treballar al territori.

Alumne: valee entenc i a Palma en la intervenció comunitària hi intervenen diferents entitats a diferents territoris?

Professionals: Sí, hi ha diferents entitats que desenvolupen els seus projectes a diferents territoris.

Alumne: vale i hi ha un espai comú on contrastar els resultats de les avaluacions?

Professional: si, hi ha una reunió periòdica de “comunitari de comunitaris” en la qual es comenten aspectes de les actuacions que cada un desenvolupa al seu territori i quines metodologies de feina ens van millor per treballar, però no es comparteixen els resultats realment entre entitats d'una manera formal.

Alumne: okey i amb l'administració que financia els projectes (ajuntament de Palma), hi ha algún tipus d'espai per contrastar aquests resultats?

Professional: si, les reunions de seguiment tècnic bimensuals que conformen, també, una eina per avaluar la feina que s'està realitzant al territori.

Alumne: vale i tots els projectes s'avaluen igual? quines diferències hi ha?

Professionals: Crec que no hi ha unes directrius clares de com fer l'avaluació dels projectes... més enllà dels apartats que havia de tenir la memòria tècnica.

Nosaltres varem emplenar els documents d'avaluació de final d'actuació sense cap ordre per part de l'Ajuntament perquè ens interessava avaluar les actuacions per millorar i enviarem tant els documents tècnics que fan servir ells emplenats com els nostres informes particulars... no sé si era una exigència o no.

Aquest any s'està treballant des de l'Ajuntament per tal de que hi hagi una coherència entre totes les entitats. Demanar-lis a totes el mateix.

Alumne: vale i per acabar com és aquest document administratiu per fer l'avaluació d'aquests?

Professional: això si vols donem el teu email i així t'ho envi i ho pots mirar molt millor, te pareix?

Alumne: vale super! Pues ja estaria.