

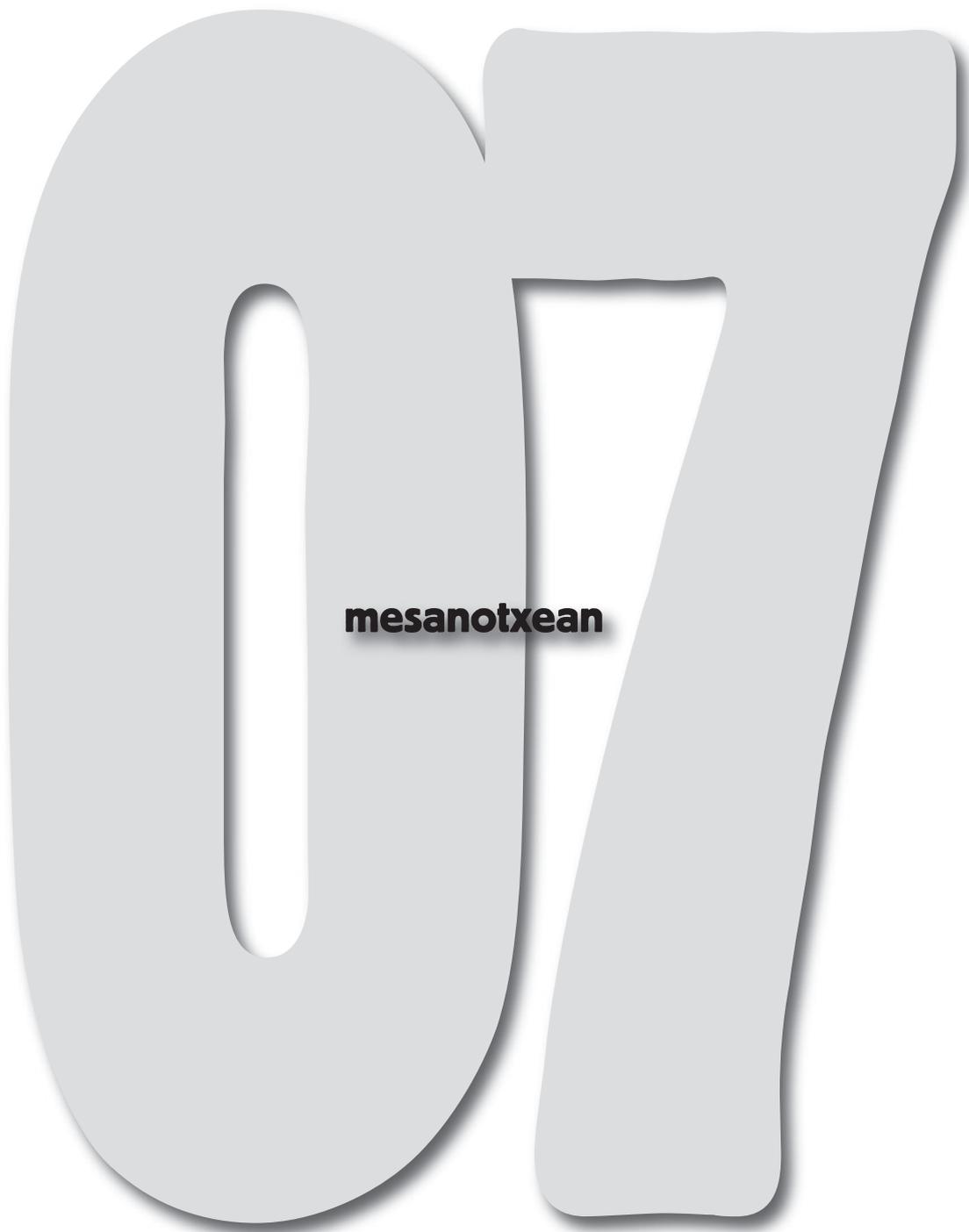


# mesanotxean 07

**Evaluación de los servicios  
polivalentes para niñas y niños,  
adolescentes y jóvenes**

*“Mesanotxean” es una colección de monográficos del boletín electrónico e-GAZTEMIRA, editado por la Diputación Foral de Gipuzkoa, que trata cada trimestre temas relacionados con las políticas de infancia y juventud en Gipuzkoa.*

*Para este cometido la empresa “Gazte faktoria berritzegunea” aporta su apoyo técnico en la elaboración de los contenidos de “Mesanotxean”, bajo la dirección del Servicio de Infancia, Adolescencia y Juventud de la DFG.*



**mesanotxean**

# mesanotxean 07

**Titulo:** Evaluación de los servicios polivalentes para niñas y niños, adolescentes y jóvenes

**Autoría:** Dirección General de Infancia y Juventud. Departamento de Política Social. Diputación Foral de Gipuzkoa

**Gazte Faktoria:** Joxe Jimenez y Olatz Miranda (Colaboradora)

**Colección:** Mesanotxean. Monográficos de políticas de Infancia y Juventud

**Coordinación de la colección:** Edorta Bergua (DFG) y Joxe Jimenez (Gazte Faktoria)

**Diseño y maquetación:** Gazte Faktoria Berritzegunea e IPAR Komunikazio Grafikoa

**Asesoría lingüística:** Maramara Taldea

© Dirección General de Infancia y Juventud. Departamento de Política Social  
Diputación Foral de Gipuzkoa

**Edición:** Mayo de 2010

## **e** Documento base: El reto de la evaluación

**página 4/12**

**u**

## **i** Documento de propuestas: La evaluación de los servicios de promoción de niños, adolescentes y jóvenes

**página 14/19**

**d**

## **n** Herramientas para saber algo más sobre el tema...

**página 20/22**

**i**

# Documento base:

**El reto de la evaluación**

*En el monográfico de este mes, con la intención de profundizar en los aspectos no tangibles de la evaluación de servicios y programas, la fórmula que hemos utilizado ha sido entrevistar a dos reconocidos expertos en políticas de infancia y juventud. La reciente visita a Donostia de Domingo Comas y Jaume Funes para participar en la presentación pública de Gaztematika (Sistema de Promoción de Infancia y Juventud de Gipuzkoa), por parte de la Dirección General de Infancia y Juventud de la DFG, el pasado 13 de mayo, nos ha ofrecido una oportunidad que no podíamos desaprovechar, para estar con ellos y conocer directamente sus ideas y propuestas sobre cómo diseñar la evaluación de los servicios dirigidos a niños, adolescentes y jóvenes.*

*Domingo Comas y Jaume Funes han colaborado de forma directa en el diseño de Gaztematika. Domingo, en la primera fase del proceso, fue el responsable de realizar un informe previo que sirvió de referencia para el posterior diseño del Sistema de promoción infantil y juvenil de Gipuzkoa. Jaume, actualmente está colaborando en el proceso de definición del modelo de servicio polivalente para adolescentes.*

## ENTREVISTA A DOMINGO COMAS.

*Doctor en Ciencias Políticas y Sociología. Especializado en la investigación, supervisión y evaluación de programas de intervención social. Es autor, de un gran número de publicaciones, y entre ellas, por la relación directa con el tema a tratar, quisiéramos destacar el “Manual de evaluación para políticas, planes, programas y actividades de juventud”, publicado en el año 2008.*

### ¿Qué entiendes por evaluación?

La idea clave de partida sería: sin la evaluación- Gaztematika- no está cerrada. La evaluación retroalimenta al sistema de servicios. Se trata de un sistema abierto a la innovación y, por lo tanto, esa innovación requiere de la evaluación para que la evaluación produzca información. Esta información es la que permite ir cambiando y mejorando el sistema. El primer elemento, por tanto, es considerar que la evaluación es consustancial a Gaztematika-.

Otro elemento importante es que la evaluación debe iniciarse en el momento en el que el sistema empieza a andar. Es decir, todo tiene que ser evaluado desde el inicio. La evaluación no es un trabajo post-facto, sino que es un trabajo que hay que planificar y realizar desde - el mismo momento en el cual - el proceso - se pone en marcha. Por lo tanto, los indicadores, los procedimientos y los recursos necesarios para la evaluación - tienen que estar determinados desde el primer momento.

En lo que a Gaztematika se refiere tiene que haber tres tipos de evaluaciones distintas:

- Una evaluación del sistema en cuanto a tal. Una evaluación sobre todo cualitativa y participativa. Con Foros de debate como instrumentos adecuados y algunos datos cuantitativos para objetivar dicha evaluación.

- Una evaluación a nivel municipal. Desde la perspectiva del municipio. Este proceso debe ser discutido y compartido por diferentes agentes del municipio.
- La evaluación de los programas que responden a criterios conjuntos y que realizan diferentes municipios. Una evaluación en términos más formales. Por ejemplo: la información juvenil ¿qué nos está ofreciendo? Es casi un proceso de investigación. Sirve para mejorar la información juvenil.

Son por lo tanto, tres tipos de evaluación distintos, que tienen destinatarios distintos. El primero, tendría como destinatario el propio sistema, así como los políticos y técnicos de la Diputación Foral. El segundo, los propios ayuntamientos; y el tercero, los técnicos de los servicios de Gaztematika, en un nivel más global.

### ¿Qué instrumentos concretos de evaluación podemos utilizar en los servicios?

Cuando me plantean los instrumentos, siempre digo: lo que tú sepas hacer. Es decir, hay que utilizar - los instrumentos que uno maneja. En este caso no es la persona sino - el colectivo. Es cierto, que siempre se puede contar con asesores externos, pero, creo que los asesores externos no deben ir mucho más allá, de lo que la gente ya sabe y puede manejar.

Por lo tanto ¿cuáles son los buenos instrumentos? Aquellos que mejor sabes manejar. Por ejemplo, si el equipo viene del ámbito pedagógico o de la psicología... definiremos instrumentos en base a esos conocimientos. En cada ámbito, se deben utilizar las capacidades que ya tiene el equipo.

La creencia ciega en que las tecnologías son la clave de la evaluación no es cierta. Las diferentes técnicas las sitúo en una "tabla redonda de métodos"<sup>1</sup> y en base a las capacidades de las personas se definen los instrumentos. Si el equipo que lleva a cabo la intervención no - domina el instrumento, puede ser que la evaluación esté excelentemente bien diseñada, pero no se pueda implementar. Por lo tanto, no es tan importante lo que en teoría sería el instrumento de evaluación ideal, sino las capacidades de conocimiento y de recursos con los que se cuenta.



1. COMAS ARNAU, D. (2008). **Manual de evaluación para políticas, planes, programas y actividades de juventud**. Madrid, INJUVE.

### ¿Cómo desarrollamos estos procesos con los técnicos de los servicios?

La evaluación se ha jerarquizado demasiado. No hay que hacerla - más allá de tu conocimiento, sino con tu conocimiento (mejorar, hacerte partícipe de la evaluación, enseñarte que existen métodos...).

Hoy en día, el buen evaluador es aquel que tiene conocimientos pero que, al mismo tiempo, sabe ajustarse a lo que sabe la gente que va a participar en el proceso. Es más, creo que en unos pocos años-, los profesionales -que están participando en los procesos, aprenderán lo suficiente como para saber, participar de forma activa en la evaluación es como hacer un master-

### ¿Qué agentes deben realizar la evaluación?

Depende, son distintos agentes. Claramente los agentes para el primer tipo de evaluación, el de Gaztematika son agentes de un cierto nivel técnico-administrativo. En lo local, además de los agentes del sistema hay que contar con otros agentes situados en los ámbitos de intervención social. Y quizá ahí claramente están implicadas las asociaciones locales, y está implicado el propio ayuntamiento como agente.

En las de programas (servicios), yo propongo una doble participación. Por una parte, es clave la participación de los técnicos que desarrollan estos programas, y por otra, se debe dar cabida a la voz de los usuarios. No al mismo nivel de los técnicos, pero sí que su voz sea escuchada.

### ¿Cómo evaluar los aspectos no tangibles?

Claramente se trata de diferentes aspectos, y se deben utilizar diferentes herramientas. Lo tangible, es aquello que es más formal, y estaría perfectamente recogido en instrumentos como un registro de casos. En este tipo de evaluación La mayor dificultad suele ser tener las cosas claras desde el inicio, hay que clarificar conceptos. Un asesor externo, por ejemplo, puede aportar mucho, ya que permite a la gente darse cuenta de los instrumentos existentes, y de lo que sabe. Se podría utilizar un cuestionario o un registro informático, por ejemplo.

Y lo intangible, son todos aquellos elementos que no están codificados previamente, y por lo tanto, es difícil registrarlos. Y, además, suelen ser los componentes- del cambio. Ahí, hay otro tipo de metodologías. Así, el grupo de discusión podría ser una buena metodología. Hoy en día, es una metodología que se utiliza mucho en los estudios de mercado y en publicidad. Pero - requiere que el contexto esté muy claro. Ya que uno puede hacer un análisis con gente que sabe hacer muy bien grupos de discusión, y total, te dan una serie de informaciones, que en el fondo, son reiterativas con las cosas que tú ya sabías. El grupo de discusión tiene que sacar a relucir cosas nuevas, y la única manera de que las obtenga - es que quien dirija el grupo tenga clara cual es la misión y los objetivos de su tarea-

Trabajar con observantes claves juveniles, estaría también, muy bien. Para ello, sería muy interesante trabajar con organizaciones juveniles. Además, pueden ser usuarios

muy activos o no activos (precisamente porque no son muy activos) los que sean informantes claves.

Se trata de conseguir que en Gaztematika (en sus servicios y programas), también, participen las personas- jóvenes. Pero, para que se dé esa participación es necesario que se dé una transformación muy profunda de la evaluación. Hacerla más participativa, más democrática, más cercana... La clave sería que la evaluación sea una tarea de todos. Se le da importancia entre los profesionales pero a la vez hay miedo, recelo, inquietud y temor ante la evaluación. Por lo tanto, hay que romper con esa idea. No hay que tenerle miedo, puesto que es algo que te va a ayudar, y que eres perfectamente capaz de realizar.

### **¿Cómo evaluamos la imagen social de Gaztematika?**

Eso sería una evaluación global del propio sistema o Gaztematika. Yo lo haría con una encuesta, pero tardaría un tiempo en hacerla porque es inútil plantear esta cuestión mientras el sistema no este bien implantado. En un par de años realizaría tres o cuatro preguntas sencillas en otra encuesta de carácter más general -, y - años después, haría una encuesta - específica. -.

### **¿Cómo evaluar la imagen que transmiten los medios de comunicación?**

Respecto a esta pregunta, - creo que sería posible - plantear el tema para el próximo año, como una de las actividades del sistema, una formación específica en temas de comunicación dirigida a los técnicos municipales. Que los técnicos municipales recibieran una información básica (4, 5 ó 6 horas de curso), de cómo funciona la comunicación, de cómo establecer una relación con los medios de comunicación, cómo se hace una nota de prensa... cosas muy básicas. Yo creo que sería una información muy adecuada para los técnicos municipales. Para que ellos partieran con una serie de criterios técnicos, que ya los tienen respecto a los jóvenes, pero que puede que no tengan en la misma escala, con respecto a los medios de comunicación.

Esto se podría evaluar haciendo un estudio de contenidos estandar. Es decir, analizando el tratamiento que - los medios de comunicación en Gipuzkoa dan - a los jóvenes. El boletín e-Gaztemira, ya - que recoge las noticias, - sólo falta realizar el análisis de contenidos.

## EL RETO DE LA EVALUACION

*En el monográfico de este mes, con la intención de profundizar en los aspectos no tangibles de la evaluación de servicios y programas, la fórmula que hemos utilizado ha sido entrevistar a dos reconocidos expertos en políticas de infancia y juventud. La reciente visita a Donostia de Domingo Comas y Jaume Funes para participar en la presentación pública de Gaztematika (Sistema de Promoción de Infancia y Juventud de Gipuzkoa), por parte de la Dirección General de Infancia y Juventud de la DFG, el pasado 13 de mayo, nos ha ofrecido una oportunidad que no podíamos desaprovechar, para estar con ellos y conocer directamente sus ideas y propuestas sobre cómo diseñar la evaluación de los servicios dirigidos a niños, adolescentes y jóvenes.*

*Domingo Comas y Jaume Funes han colaborado de forma directa en el diseño de Gaztematika. Domingo, en la primera fase del proceso, fue el responsable de realizar un informe previo que sirvió de referencia para el posterior diseño del Sistema de promoción infantil y juvenil. Jaume, actualmente está colaborando en el proceso de definición del modelo de servicio polivalente para adolescentes.*

## ENTREVISTA A JAUME FUNES

*Psicólogo, Educador y Periodista. Especialista en adolescencia y dificultades sociales. Asesor, supervisor y docente en diferentes aspectos de la atención a los adolescentes y jóvenes.*

### ¿Qué nos puedes contar acerca de la evaluación en los servicios dirigidos a los y las adolescentes?

La pega de la evaluación con adolescentes tiene que ver con un criterio muy simple. Cualquier evaluación con adolescentes tiene que ver con lo que se suele llamar evaluaciones de procesos, es decir, cómo van desarrollando las secuencias de su vida para que, a pesar de los vericuetos difíciles por los que pasan, el resultado final lo podamos considerar positivo.

- Es de alguna manera, ver cuantos más o menos están razonablemente situados en la vida cuando llegan a la juventud eterna, y cuando están más o menos ubicados en la vida ¿En torno a los 19-20 años?
- Otra cuestión, que sí es perfectamente posible evaluar, es a qué chavales llegamos. Se trata de una pregunta dirigida a los recursos, es decir, si llegan a todo tipo de adolescentes o sólo a unos, o si aquellos a los que llegan, excluye que se llegue a otros. Por lo tanto, sería evaluable la capacidad de un recurso para hacer llegar a adolescencias diversas, y para hacer que convivan esas adolescencias diversas.

- Otro objetivo evaluable es en qué medida se llega a aquellos que más lo necesitan. Por lo tanto, en qué medida generan oportunidades para adolescentes que su entorno social y familiar no las tiene. Por decirlo de alguna manera, en qué medida facilitan que una chica que sólo se imagina de peluquera tenga oportunidad de tener relaciones, vivencias, conocimientos... que le permitan imaginarse a sí misma no sólo como peluquera sino como cantante, mecánica, arquitecta, o lo que sea. Es decir, en qué medida generan oportunidades o son mecanismos de compensación.
- Otra manera de medirlo, podría ser cuántos adolescentes se fían de algún adulto del sistema, o los adultos del sistema con cuántos adolescentes tienen alguna relación de influencia. No cuántos adolescentes acuden y registramos, sino a cuántos adolescentes encontraremos que en un momento de dificultad o de crisis, se le enciende en su cabeza la idea de que, quizás, en ese dispositivo hay algún adulto que les pueda ayudar.

Estas son un tipo de cosas que se pueden valorar, pero que normalmente no es lo que se suele pedir como objeto de evaluación. Los ciudadanos y ciudadanas, y en definitiva la administración, acaban pidiendo a los recursos de adolescentes, suponiendo que funcionen, fundamentalmente control y gestión de determinados problemas. Que no les creen problemas los chavales, a ser posible que no hagan mucho *botellón*, que no se droguen demasiado... de forma que la evaluación suele estar asociada a la reducción de ese tipo de conflictos, que no a la verdadera incidencia en la vida de esos adolescentes.

Pero bueno, la evaluación con adolescencia debería ir por ahí. Carece de sentido toda evaluación de decir ¿qué tiene ahora?, ¿qué tendrá después...? Si ahora está mal, si luego estará bien... es una situación tan dinámica y tan cambiante... que para evaluar el efecto de lo que tú haces, debes estar estudiando cuánto tiempo has estado trabajando con ellos. Además, necesitas saber qué está pasando en la vida de ese chaval en ese proceso, puesto que finalmente hay ayudas que son posibles, pero son inútiles, si no se producen en el momento adecuado. Y por tanto, lo que vale para un chico no vale para otro, si no se produce en un momento que es necesario que haya intervención. De forma que habríamos de evaluar la capacidad del recurso para descubrir en qué momento es oportuno intervenir, y eso sólo se puede conseguir si estás un cierto tiempo al lado suyo.

### ¿Cómo evaluar los aspectos no tangibles?

Hablando de adolescencia como un ciclo social inventado universalmente, obligatorio aquí y ahora, donde hay una discordancia importante entre lo que pretende el adolescente y lo que esperan sus adultos de él ¿qué debemos medir: la satisfacción del adolescente o la satisfacción de sus adultos?

La mayoría de los efectos intangibles que son más importantes que los tangibles, tienen que ver con cómo se siente ese adolescente; cual es su grado de malestar y de satisfacción, y en qué medida puede empezar a hacer proyectos. Más o menos un sujeto singular, feliz...

En ese sentido, lo que me preocupa, de lo tangible y lo no intangible, es que podemos contabilizar lo tangible y olvidar lo intangible. Cuando uno valora lo que se hace con los adolescentes, uno ha de tener muy claro que pretende que los adolescentes se reconcilien consigo mismos, aprendan a vivir con los otros y más o menos vayan haciendo cierto proyecto de ciudadano. Y eso se mide con pinzas, no hay un termómetro.

Con esto se corre el riesgo de que parezca que no hacemos nada. Ayudamos a que los jóvenes se construyan su proceso de adolescencia en compañía, con los necesarios estímulos, ayudas necesarias...

### **¿Qué nos puedes decir sobre los equipos de educadores, capacidades, trayectorias...?**

Hay un cierto miedo a la palabra educativa, educador, dinamizador... ¿qué es lo que todos debemos trabajar? Una misma filosofía. Todo adolescente debe encontrarse en su trayectoria educativa con una serie de personas adultas disponibles a la relación, aunque el encargo no sea hacer su seguimiento. Una persona que él vive como próxima, alguien que se interesa por su mundo y por lo que está viviendo. Eso deberían asumirlo, en proporciones diversas, todas las personas que trabajan en este ámbito.

Esta referencia se construye cuando menos te lo esperas y, en especial, en el día a día, pero sobre todo cuando el adolescente lo desea. Todos los adolescentes necesitan de estos referentes. ¿En cuanto a métodos...? ¿Cómo podemos evaluar esto?

El problema de la evaluación en sentido purista, es que necesita de elementos objetivos. Todo no vale. Ha de haber instrumentos de registro ligados probablemente a la observación. Más o menos sistematizadas, que permitan a las personas, que trabajan con adolescentes, anotar lo que les parece significativo en la vida de estas personas.

Hay cosas que sí se podrían sistematizar, para valorar qué ha estado haciendo un educador durante, por ejemplo, dos años con un adolescente. Debería ir tomando nota de cómo ha ido el proceso. Y ese proceso, sí que lo podríamos pautar, cómo se inicia o construye la relación, qué acciones se han producido, cuándo funcionan y cuándo no... podríamos reconstruir itinerarios y podríamos compararlos.

### **¿Cómo planteas la evaluación de diversos agentes (educador, psicólogo...) en un servicio?**

Eso requeriría que en la carga de trabajo del profesional, que está en un servicio dirigido a adolescentes, esté muy clara la necesidad de dedicar un tiempo, de la jornada, a anotar qué ha pasado. Luego, que haya otro tiempo destinado a discutir con los otros, la dinámica que se ha producido, y que haya otro tiempo, para analizar qué es lo que significa todo esto. Es decir, tiempo para anotar, tiempo para compartir y tiempo para reflexionar. De esto sale un tipo de producto que podemos comparar. Pero, para poder llevar a cabo este proceso es necesario unificar criterios y formas de trabajar. Es decir, acordar qué es lo que significa exactamente observar. Todo esto, tiene que ser parte de la carga de trabajo, sino vale cualquier cosa.

## **En una sociedad en la que priman ciertos valores, ¿qué valores debemos trabajar en el servicio?**

Queda claro que no es un servicio dirigido a controlar a los y las adolescentes, ni para tenerlos ahí. No estamos para atajar fuegos. En este sentido, muchas veces lo que los adultos piden no coincide con lo que quieren los adolescentes.

¿Qué hacemos con la otra parte? Debemos valorar cómo los adultos que rodean a los adolescentes cambian la mirada. Por lo tanto, hay una parte de trabajo dirigida a los adultos. Y eso hay que tenerlo en cuenta y valorarlo.

Con relación a esto, sí que se da un conflicto. Quizá no se valora lo que se ofrece en estos servicios. En este sentido, la educación formal, las ikastolas, las escuelas, cada da vez hacen una oferta más amplia, y los padres y madres están más satisfechos porque se da una segunda condición. Por una parte, tenerlos entretenidos, y por otra, que les garanticen que no tiene malas compañías. De forma que se siguen relacionando con sus iguales. ¿Cómo explicas a los padres que uno de los objetivos de los servicios (del gazteleku) es que los adolescentes convivan con otro tipo de adolescentes, y que eso, es positivo para que se desarrollen como personas? ¿Y cómo les explicas que han de ser autónomos, que tiene que decidir? Otra cosa a evaluar podría ser qué grado de autonomía y de responsabilidad tienen estos adolescentes.

En este sentido, ejercen una autonomía en estos espacios, que no ejercen, ni en la escuela, ni en su casa, ni ejercen en la sociedad porque no se les deja. Es cuando entran en mayores contradicciones. La diferencia entre la oferta de la ikastola y la oferta del gazteleku, en muchos casos, no es lo que hacen o no; sino que, en el gazteleku en todo caso deciden, actúan, planifican... Esa es la gran diferencia. Con 15 años un adolescente no va a permitir que le planifiquen toda la vida. Conviven con otros, tienen autonomía...

## **¿Qué papel deben jugar las instituciones?**

Se supone que la administración pública debe ocuparse del conjunto de adolescentes, no de los que tienen menos oportunidades, ni de los que tienen más. La inmensa mayoría de los cuales, lo que quiere es transitar en su adolescencia de una manera relativamente tranquila, y poca cosa más, no hace falta que nos metamos íntegramente en su vida.

En esta lógica, si un ayuntamiento o una administración se implica en esto, lo que está diciendo es: yo quiero ocuparme de los y las adolescentes. Acepto que es una segunda etapa educativa de la vida, y acepto que tengo que poner al servicio de la diversidad de los y las adolescentes, un conjunto de estímulos que condicionarán el resultado como ciudadanos adultos, que va a ser importante.

La evaluación, por tanto, se centra en la preocupación por el tipo de personas o adultos que serán. Una cuestión, que se desarrolla en gran parte en la adolescencia, ocuparse de la adolescencia supone, asumir que no todas las adolescencias son iguales, y es necesario, desarrollar servicios menos etiquetadores, servicios que fomenten la participación....



# Documento de propuestas:

**La evaluación de los servicios de promoción de niños,  
adolescentes y jóvenes**

Para iniciar el tema de la evaluación, lo más adecuado nos ha parecido recordar las ideas marco que se presentan en el documento de Gaztematika:

- Se denomina evaluación *“al proceso que se desarrolla de manera permanente en las organizaciones o sistemas y que incluye todo lo que se haga para obtener y procesar información de la organización o sistema (incluida, lógicamente, su actuación) y del entorno (incluidos los cambios en el entorno por la actuación de la organización o el sistema) con el fin de obtener descripciones, análisis y valoraciones que permitan encarar un nuevo ciclo de actuación”*.
- Los procesos de evaluación que se realizan a escala o nivel inferior aportan información utilizable en los procesos de evaluación de escala o nivel superior. Así, la información que registramos en un servicio para su evaluación puede ser utilizada también en el proceso de evaluación del Sistema a escala municipal y a escala de toda Gipuzkoa.
- Los procesos de evaluación, al igual que los de planificación, habrán de ser participativos y, especialmente, contar con las aportaciones y valoraciones de las niñas, niños, adolescentes y jóvenes. Además, se buscará una dinámica de evaluación ágil y ligera.
- Los procesos de evaluación en Gaztematika harán referencia, al menos, a las siguientes cuestiones (trabajando con indicadores y estándares al respecto de cada una de ellas):
  - **Necesidades y recursos.** La evaluación de necesidades y recursos obtiene y procesa información sobre las destinatarias y destinatarios y su entorno.
  - **Actividades.** La evaluación de las actividades nos permite saber si el Sistema y sus partes están funcionando y cómo se están llevando adelante las actuaciones previstas.
  - **Resultados.** La evaluación de resultados nos permite conocer los efectos directos y específicos de la actuación del Sistema en sus destinatarias y destinatarios y compararlos con los objetivos establecidos.
  - **Impacto.** La evaluación de impacto nos permite ir más allá de los resultados esperables de la acción del Sistema y saber en qué medida, por la acción combinada de Gaztematika y de otros, cabe identificar efectos interesantes en las niñas, niños, adolescentes y jóvenes y su entorno.

## **ALGUNAS IDEAS PARA AFRONTAR EL RETO DE LA EVALUACIÓN EN LOS SERVICIOS DE PROMOCIÓN INFANTIL Y JUVENIL**

Una vez analizadas en detalle las entrevistas realizadas a Domingo Comas y a Jaime Funes, nos ha parecido una metodología apropiada exponeros algunas ideas-impacto, extraídas de la voz de los entrevistados. Aun sabiendo que para algunos/as la fórmula utilizada pueda suponer algo repetitivo, quisiéramos que las recibierais a modo de resumen como lo más destacado, bajo nuestro humilde punto de vista. Os animamos a vosotras/os mismas/os, a que elijáis de las propuestas más interesantes, a aplicar en los servicios de infancia y juventud de vuestros municipios.

### **GAZTEMATIKA: DOMINGO COMAS.**

#### **La evaluación elemento clave para la innovación de los servicios de infancia y juventud.**

La idea clave de partida es que sin evaluación el sistema no está cerrado. La evaluación debe retroalimentar al sistema, ya que ésta ofrece información que permite ir mejorando e innovando el propio sistema.

#### **La evaluación debe empezar a andar desde el primer momento.**

La evaluación debe empezar a andar en el momento en el que el sistema y los servicios y programas que lo componen empiezan a andar. Es decir, todo debe ser evaluado. La evaluación no es un trabajo post-facto sino desde el principio.

#### **Una buena técnica de evaluación es aquella que mejor sabes manejar.**

En los servicios no se trata de utilizar lo que conoce un solo técnico. Se deben utilizar los instrumentos que maneja el conjunto del equipo técnico. Es cierto, que es importante contar con asesores externos, pero, los asesores externos no deben ir mucho más allá de lo que la gente ya sabe y puede manejar.

#### **La evaluación se debe diseñar partiendo del conocimiento de los y las técnicos/as de los servicios.**

El buen evaluador es aquella persona que, además de tener sus propios conocimientos, sabe qué capacidades posee la gente que va a participar en el proceso de evaluación, y tiene la capacidad de ajustarse a ellas.

**Los agentes participan en la evaluación dependiendo de su nivel de intervención.**

En lo que se refiere al ámbito local, además de los agentes de los servicios se debe contar con otros agentes situados en los ámbitos de intervención social. En este sentido será clave que estén implicadas las asociaciones locales y el propio ayuntamiento. Por otra parte, en lo que se refiere a la evaluación de programas se debe impulsar una doble participación. Por una parte, será clave la participación de los y las técnicos que desarrollan estos programas, y por otra, es importante dar voz a las personas usuarias.

**La evaluación de lo tangible debe desarrollarse por el equipo técnico con la ayuda de asesoría externa.**

Lo tangible es aquello que es más formal, y estaría perfectamente recogido en un registro de casos. Un asesor externo, por ejemplo, puede aportar mucho, ya que permite a la gente darse cuenta de los instrumentos existentes, y de lo que sabe.

**El grupo de discusión puede ser una herramienta idónea para la evaluación intangible.**

Lo intangible son todos aquellos elementos que no están codificados previamente, y por lo tanto, son difíciles de registrar y valorar. Y, además, suelen ser los elementos del cambio. Así, el grupo de discusión podría ser una buena metodología para valorarlos.

**Imagen social de los programas, imagen que ofrecen los medios de comunicación.**

La forma de evaluar la imagen que ofrecen los medios, en torno a los servicios y programas, y en general sobre juventud, sería mediante un estudio de contenidos.

## SERVICIOS POLIVALENTES PARA ADOLESCENTES: JAUME FUNES

### Indicadores de evaluación

Cualquier evaluación con adolescentes tiene que ver con lo que se suele llamar evaluaciones de procesos. En este sentido cobran especial importancia los siguientes aspectos:

- Ver cuántos más o menos están razonablemente situados en la vida cuando llegan a la juventud eterna.
- Número y tipo de chavales a los que llegamos.
- Cuando están más o menos ubicados en la vida.
- Capacidad de un recurso para llegar a adolescencias diversas, y para hacer que convivan esas adolescencias diversas.
- Ver en qué medida se llega a aquellos/as que más lo necesitan.
- Saber cuántos y porque los/as adolescentes se fían de algún adulto del sistema, o las personas adultas del sistema con cuántos/as adolescentes tienen alguna relación de influencia.

### La evaluación de lo no tangible no tiene termómetro de medida.

La mayoría de los efectos intangibles son más importantes que los tangibles, y tienen que ver con cómo se sienten los y las adolescentes. Cuál es su grado de malestar y de satisfacción, y en qué medida puede empezar a hacer proyectos. Lo preocupante de lo tangible y lo no tangible es que podemos contabilizar lo tangible y olvidar lo intangible. Cuando uno valora lo que se hace con los/as adolescentes, ha de tener muy claro que pretende que ellos/as reconcilien consigo mismos/as, aprendan a vivir con los/as otros/as, y vayan haciendo su proyecto de ciudadano/a. Y eso se mide con pinzas, no hay un termómetro.

### La disponibilidad de los equipos de educadores son la clave para una relación educativa de proximidad.

Hay un cierto miedo a la palabra educativa, educador, dinamizador... ¿qué es lo que todos debemos trabajar? Una misma filosofía. Todo adolescente debe encontrarse en su trayectoria educativa con una serie de personas adultas disponibles a la relación, aunque el encargo no sea hacer su seguimiento. Debe ser una persona que él o ella viven como próxima, alguien que se interesa por su mundo, y por lo que están viviendo. Eso deberían asumirlo en proporciones diversas todas las personas que trabajan en este ámbito.

### **El registro de casos e itinerarios de vida, una buena herramienta para la evaluación de servicios.**

Ha de haber instrumentos de registro ligados a la observación, más o menos sistematizados, que permitan a las personas que trabajan con adolescentes anotar lo que les parece significativo en la vida de estas personas. Eso requeriría que en la carga de trabajo del profesional de un servicio para adolescentes, esté muy claro que debe dedicar un tiempo de la jornada a anotar qué ha pasado. Luego, que haya otro tiempo destinado a discutir con otras personas la dinámica que se ha producido, y que haya otro tiempo para analizar qué es lo que significa todo esto.

### **Las instituciones deben arriesgar por la autonomía y la responsabilidad de los adolescentes.**

Se supone que la administración pública debe ocuparse del conjunto de adolescentes, no de los/as que tienen menos oportunidades, ni de los que tienen más. Por esto, acepta que es una segunda etapa educativa de la vida, y acepta que tiene que poner al servicio de la diversidad de los y las adolescentes, un conjunto de estímulos que condicionarán el resultado como ciudadanos/as adultos/as.

# Herramientas

para saber algo más sobre el tema...



- Comas Arnau, Domingo. *La evaluación de programas de ocio alternativo de fin de semana*. Madrid: Instituto de la Juventud, 2001. [en línea] Disponible en Web: <http://www.injuve.migualdad.es/injuve/contenidos.downloadatt.action?id=1903612698> [22 de Mayo del 2010]
- Comas Arnau, Domingo. *Los métodos de investigación en la evaluación de programas de prevención*. Comas Arnau, D. en Autores varios. Cuenca, Universidad Internacional Menéndez y Pelayo, 1995.
- Comas Arnau, Domingo. *Manual de evaluación para políticas, planes, programas y actividades de juventud*. Madrid: Instituto de la Juventud, 2008. [en línea] Disponible en Web: <http://www.injuve.migualdad.es/injuve/contenidos.item.action?id=1885386537&menuId=1627100828>
- Funes Artiaga, Jaume. *La animación sociocultural en la juventud*. Animación sociocultural: teorías, programas y ámbitos. / Coord. por Jaume Trilla Bernet, págs. 223-237. Barcelona: Ariel, 1998.
- Alonso, Israel; Funes Artiaga, Jaume. *El acompañamiento social en los recursos socioeducativos*. Educación social: Revista de intervención socioeducativa, Nº 42, 2009. págs. 28-46.
- Funes Artiaga, Jaume. *Transiciones, itinerarios y procesos. Barcelona*: Educación social: Revista de intervención socioeducativa, Nº 42, 2009. págs. 15-27
- Funes Artiaga, Jaume. *El mundo de los adolescentes: propuesta para observar y comprender*. Educación social: Revista de intervención socioeducativa, Nº 29, págs. 79-102.
- Funes Artiaga, Jaume. *L'observació en la tasca educativa*. Barcelona: Rosa Sensat, ISBN 84-85008-41-7.pdf
- Cembranos, F. *La animación sociocultural: una propuesta metodológica*. Madrid: Editorial Popular, 1994.
- Fantova, F. *El discurso de la calidad en la gestión social: narraciones y cristalizaciones*. Barcelona: Universidad de Barcelona, 2004.
- BUSTELO, M. *¿Qué tiene de específico la metodología de la evaluación?*, 2002
- Bañón i Martínez, Rafael. *La evaluación de la acción y de las políticas públicas*. Madrid: Díaz de Santos, 2003. 253
- Ortí, A. *La apertura y el enfoque cualitativo o estructural: la entrevista abierta semidirectiva y la discusión de grupo*", en GARCÍA FERRANDO, M.; IBÁÑEZ, J. y ALVIRA, F. *El análisis de la realidad social: métodos y técnicas de investigación*. Madrid: Alianza, 1986.
- Ortí, A. *La confrontación de modelos y niveles epistemológicos en la génesis e historia de la investigación social*" en DELGADO, J. M. y GUTIÉRREZ, J. *Métodos y técnicas cualitativas de investigación en ciencias sociales*. Madrid: Síntesis, 1995.
- Canales, M. y Peinado, A. *Grupos de discusión*. En DELGADO, J. M. y GUTIÉRREZ, J. *Métodos y técnicas cualitativas de investigación en ciencias sociales*, Madrid: Síntesis, 2005.



- Druker, P. *Las cinco preguntas más importantes que debe formularse sobre su ONG: Manual de auto-evaluación*. Buenos Aires: Granica, 1995.
- Moreno, J.L. *Guía de aplicación del modelo EFQM de excelencia en entidades de acción social*. Madrid: Fundación Luís Vives, 2007.
- Pujadas, J.J. *El método biográfico: el uso de historias de vida en las ciencias sociales*. Madrid: CIS, 1992.
- Roselló, D. *Diseño y evaluación de proyectos culturales*. Barcelona: Ariel, 2004.
- Vidal, P.; Villa, A.; Sureda, M; Albinyana, M. y Vidal, L *El movimiento asociativo juvenil: Escuelas de ciudadanía y valoración social de los aprendizajes en las organizaciones juveniles*. Madrid: CJE, 2006.
- Zufiaurre, B. y Albertín, A. M. *Evaluación democrática y proyectos cooperativos*. Pamplona, UPN, 2006.
- NACIONES UNIDAS. *Haciendo realidad los compromisos: una guía juvenil para evaluar políticas nacionales de juventud*. Nueva York: Naciones Unidas, 2004. [en línea] Disponible en Web: <http://www.un.org/esa/socdev/unyin/documents/spanishtoolkit.pdf> [22 de Mayo del 2010]



- *ISEI-ISEI. Instituto Vasco de Evaluación e Investigación educativa*. [en línea] Disponible en Web: <http://www.isei-ivei.net/eusk/indexeusk.htm> [22 de Mayo del 2010]
- *Observatorio Vasco de Juventud*. [en línea] Disponible en Web: Euskadiko <http://www.gazteukera.euskadi.net/r58-854/es/> [22 de Mayo del 2010]
- *Observatorio Jovenmania de Cantabria*. [en línea] Disponible en Web: <http://www.observatoriojovenmania.com/> [22 de Mayo del 2010]
- *Observatori Catalá de la Joventut*. [en línea] Disponible en Web: <http://www20.gencat.cat/portal/site/Joventut/menuitem.2cf42aabc10c0f72015d9510b0c0e1a0?vgnextoid=cde6227866c3b010VgnVCM1000000b0c1e0aRCRD&vgnnextchannel=cde6227866c3b010VgnVCM1000000b0c1e0aRCRD&vgnnextfmt=default> [22 de Mayo del 2010]
- *Observatorio Regional de la Juventud (Murcia)*. [en línea] Disponible en Web: <http://www.mundojoven.org/MundoJoven/?param1=menu%2520016&param2=&nivel=2> [22 de Mayo del 2010]

## Colección mesanotxean

- 01.** Jóvenes y gestión del riesgo.
- 02.** Emancipación y autonomía personal.
- 03.** Locales de jóvenes.
- 04.** Redes virtuales.
- 05.** Servicios polivalentes para jóvenes.
- 06.** Papel del asociacionismo en Gaztematika.
- 07.** Evaluación de los servicios polivalentes para niñas y niños, adolescentes y jóvenes.



Gizarte Politikako Departamentua  
Departamento de Política Social

Haur eta Gazteen Zuzendaritza Nagusia  
Dirección General de Infancia y Juventud



**Gipuzkoako Foru Aldundia**  
**Diputación Foral de Gipuzkoa**