

La mesura dels resultats, característica principal de l'avaluació d'impacte, permet comparar el grau de realització assolit amb el grau de realització desitjat. Compara, d'aquesta forma, la planificació del servei amb el resultat de l'execució. L'avaluació d'impacte abasta tots els **efectes secundaris** a la planificació i a l'execució:

- Específics i globals.
- Buscats (segons els objectius) o no.
- Positius, negatius o neutres.
- Directes o indirectes (l'engegada del programa pot generar per si mateixa efectes sobre els directament involucrats, fins a la societat total).



Atenció

Durant dècades, la idea predominant era “avaluar és mesurar”, donant-li pes únicament a les dimensions i als indicadors quantitatius. Actualment, l'avaluació d'impacte és valorada com un procés ampli i global, en el qual, junt a l'aproximació quantitativa, s'agreguen tècniques qualitatives.

5.3. TIPOLOGIA D'AVAUACIONS

L'avaluació dels serveis es pot classificar en funció de diversos factors. Això és important perquè cal que les persones que hagin d'encarregar o gestionar la realització d'una avaluació coneguin aquestes tipologies per poder seleccionar-ne el tipus més escaient, d'acord amb la situació concreta i les necessitats en què es trobin.

Al quadre 3 es defineixen les diferents tipologies d'avaluació que es poden realitzar segons els factors que la motiven.

Factors	Tipologia
Moment temporal	• Ex ante: abans d'executar un servei o un pla d'actuació, en la fase de formulació de la política, avaluar els aspectes que cal considerar per obtenir bons resultats. Ajuda a decidir si la política s'ha d'arribar a implementar o no, a prioritzar les actuacions de més impacte i a millorar-ne el disseny. • Intermèdia: es fa en l'etapa intermèdia entre la formulació i la finalització de la política, durant el desenvolupament. Avalua els impactes que es generen i revisa els aspectes que es varen avaluar ex ante. • Ex post: és una avaluació dels resultats i impactes finals. Determina l'èxit obtingut i proporciona informació per a la millora o la reformulació.
Contingut prioritari	• Conceptuals/de disseny. • De gestió/de procés. • De resultats/d'impacte. • De qualitat.





Factors	Tipologia
Avaluador	• Internes. • Externes. • Mixtes.
Funció	• De necessitats: intenta identificar els punts forts i febles del plantejament d'una política, en el moment de formular o redefinir noves polítiques, per aportar més informació respecte al problema que es vol resoldre o la necessitat que es vol atendre. • Formativa (correctiva): es fa per millorar sobre la marxa el disseny i l'execució del programa que s'ha d'avaluar i incrementar el coneixement dels implicats en el disseny, la gestió i l'execució. Pretén comprovar les dificultats, els punts crítics, les desviacions i els errors que hi pugui haver, per corregir-los. • Balanç o conclusiva. • Sumativa: es fa una recapitulació de la política al llarg d'un període per oferir una valoració global i final. El seu objectiu és proporcionar informació sobre el valor de la intervenció amb un propòsit molt vinculat a la presa de decisions específiques, com ara la reformulació o la continuïtat.

Quadre 3. Tipologia d'avaluacions

5.4. DEFINICIÓ DELS CRITERIS D'AVALUACIÓ, INDICADORS I CRITERIS D'ÈXIT

L'avaluació pretén jutjar el mèrit i el valor dels serveis públics, i no merament descriure'ls. Per tant, dins aquesta tasca haurem de definir, per a cada qüestió d'avaluació a què és aplicable, què considerarem un èxit i què considerarem un fracàs.



Atenció

S'ha de procurar no confondre els criteris d'avaluació (categories temàtiques per a les qüestions d'avaluació) amb els criteris de judici. Els criteris de judici ens permetran fer l'avaluació de forma raonada, de manera que la valoració realitzada no sigui una simple opinió sinó un desenvolupament racional a partir d'un criteri clarament establert i acceptable, per tal que les conclusions a què s'arribi siguin acceptades.

Perquè l'avaluació tingui sentit s'haurà d'establir el nivell o la meta que es pretén assolir. Com veiem, es tracta de passar dels criteris de judici a finalment **indicadors**. Un indicador és una xifra representativa d'una magnitud. És el resultat d'una mesura expressada en termes numèrics i és necessari que sigui així, ja que quan una magnitud no pot expressar-se amb nombres, la informació sobre aquella magnitud es torna "dubtosa". Un indicador és, d'aquesta manera, una dada o un conjunt de dades que ajuden a mesurar objectivament l'evolució d'un procés o d'una activitat.

Hem de diferenciar l'indicador de l'objectiu pretès. L'objectiu és el que volem aconseguir, i l'indicador, la forma de mesurar-lo (Diputació de Barcelona, 2010).