

Universitatea „Al. I. Cuza”, Iași
Departamentul de Sociologie
și Asistență Socială

Holt România
Programul pentru Promovarea
Asistenței Sociale

Revista de cercetare și intervenție socială

Volumul 20

martie 2008

**Review of
Research and
Social
Intervention**

**Revue de
Recherche et
Intervention
Sociale**



www.asistentasociala.ro

Ștefan COJOCARU

Evaluarea apreciativă -
formă a evaluării
formative

*Secțiunea: Metode de cercetare
și de intervenție*

Editura Lumen, 2008

Revista de cercetare și intervenție socială

acreditată CNCSIS, cod 657

Director: prof.dr. Vasile MIFTODE
Redactor șef: conf. dr. Ștefan COJOCARU
Secretar general de redacție: asist. drd. Daniela COJOCARU

International Advisory Board

prof.dr. Nadji RAHMANIA – USTL Lille, Franța
prof.dr. Patrick LeGuirriec – Université Tours, Franța
prof.dr. Victor Groze – Case Western University, Cleveland, SUA
prof.dr. Einar Helander – Lisabona, Portugalia
prof.dr. Karl Garber – ENSP Rennes, Franța
dr. Lindi Endicott – Planned Parenthood, SUA
prof.dr. Vicky Buchan, Colorado State University, SUA

Consultanți pentru domeniul protecției copilului și a familiei

Pintilii PENCIUC/Director Executiv Adjunct DGASPC Iași,
Maria Felicia MIHAI/Director Executiv DGASPC Botoșani,
Ionel Ștefănică ARMEANU/Director Executiv DGASPC Vaslui,
Marian LOSPA/Director Executiv DGASPC Neamț, Sorin
BRAȘOVEANU/Director Executiv DGASPC Bacău

Colectivul de redacție

Antonio SANDU, *Asociația Lumen*; Iuliana ZĂGAN, *Holt România*; Elena MOCANU, *Holt România*; lect. dr. Nicoleta NEAMȚU, *Universitatea Babeș-Bolyai Cluj Napoca*; Mădălina Constantin, *DGASPC Iași*; Raluca Popescu, *ICCV București*

ISSN: **1583-3410** (*varianta tipărită*);

ISSN: **1584-5397** (*varianta online*)

Editura Lumen, Iași

Adresa redacției: Holt România FCSSCF Filiala Iași,

Iași, str. Bistrița, nr. 7, Bl. B13, parter, ap.3,

tel./fax: 0332.402515, email: redactia@asistentasociala.ro

Revista de cercetare și intervenție socială

Realitatea pe masa de disecție

Appreciative inquiry for enhancing individual and organization capacity
Chandi Prasad CHAPAGAIN, Gana Pati OJHA 7

Teorii despre...

La intervención apreciativa: una nueva manera de descubrir, crear, compartir, e implementar conocimiento para el cambio en instituciones gubernamentales o privadas
Federico Varona MADRID 19

Metode de cercetare și de intervenție

Creating growth and development in a coaching relation using appreciative inquiry and solution focused approach
Gry ESPEDAL 36

Evaluarea apreciativă - formă a evaluării formative
Ștefan COJOCARU 42

Din experiența practicienilor

Appreciative inquiry – changing perspectives in our perception of organisations
Jo TÖPFER 49

Utilizarea intervenției sociale apreciative în supravegherea specializată a minorului în comunitate
Ecaterina CROITOR..... 59

| |
|----------------------------|
| Prezentări organizaționale |
|----------------------------|

Centrul Virtual de Resurse în Asistența Socială 79

Expert Projects 81



Evaluarea apreciativă - formă a evaluării formative

[Appreciative evaluation – a form of formative evaluation]

*PhD Stefan Cojocaru**, Senior Lecturer
„Alexandru Ioan Cuza” University,
Department of Sociology and Social Work,
Branch Director of Holt Romania Foundation- Iasi

Abstract

This article offers a brief overview of appreciative evaluation based on appreciative inquiry. We presented the forms of program evaluation and arguments for considering the appreciative evaluation like a formative one. The power of appreciative approach to influence the think and the acts of staff that implement the program are using for improve the implementation and the program's results.

Key terms: Appreciative evaluation, appreciative inquiry, formative evaluation, summative evaluation, appreciative interview, program evaluation.

Received: 2007, October, 21.

Introducere

Evaluarea programelor sociale constituie un domeniu care s-a dezvoltat în ultimele decenii și care atrage un număr însemnat de cercetători pentru consolidarea corpus-ului de modele, teorii, metode de cercetare și tehnici de culegere

* PhD Stefan Cojocaru is Senior Lecturer at University “Alexandru Ioan Cuza” from Iași, Romania and site director of Holt Romania Foundation. He has experience in child protection and program evaluation, research methodology, in doing organisational development and training for parctitioners in social work. Has written the books: *Appreciative methods in social work. Inquiry, supervision and case management* (2005, Polirom, Iași), *The project of intervention in social work. From the grant proposal to individualized intervention plans* (2006, Polirom, Iași) and with Daniela Cojocaru, *The case management in child protection. Evalution the services and practices in Romania* (2008, Polirom, Iași). Email: stefan.cojocaru@ comunitate.ro

a datelor utilizate pentru realizarea unor cercetări de tip evaluativ; mai mult decât atât, fondurile alocate proiectelor de intervenție prevăd și costurile necesare evaluării și monitorizării programelor, pentru identificarea celor mai bune practici și măsurarea succesului acestora. Ciclul de viață al unui program cuprinde inclusiv evaluarea, ca etapă principală, alături de inițiere, proiectare, implementare și monitorizare, și aceasta se poate realiza prin raportare la elementele semnificative ale programului (Cojocaru, 2006, pp.115-164): scopuri, obiective și indicatori, activități, resurse existente și potențiale, beneficiari, metodologie de intervenție, rezultate așteptate, monitorizare și evaluare; astfel, putem realiza evaluarea la fiecare nivel al acestor elemente, în funcție de nevoile identificate de implementator sau de cerințele finanțatorilor. De aceea, putem vorbi de evaluarea gradului de atingere a obiectivelor, de evaluarea procesului de oferire a serviciilor, de evaluarea modului de utilizare a resurselor, de evaluarea eficacității și a eficienței programului, de evaluarea progresului, de evaluarea impactului programului și, nu în ultimul rând, de evaluarea evaluării.

Evaluarea formativă și cea sumativă

Depășind confuziile care există la nivelul utilizării termenilor de proiect și program (Cojocaru, 2006, pp. 73-98), considerăm că *evaluarea proiectelor* reprezintă procesul de apreciere a propunerilor de finanțare, inițiat de către finanțatori și care are ca scop selectarea proiectelor care satisfac cerințele acestora și care în urma acestui proces vor primi fonduri necesare derulării programelor. Metodologiile de evaluare a proiectelor sunt diverse în funcție de cerințele fiecărui finanțator în parte, dar atunci când selectarea se face în urma unei competiții, rezultatul evaluării se prezintă ca o formă de cuantificare a calității, valorii și importanței proiectelor, prin atribuirea unor scoruri de către evaluatori prin care sunt departajate propunerile primite. Pe de altă parte, *evaluarea programelor* este un proces de măsurare, analiză, interpretare și verificare a modurilor în care sunt puse în practică proiectele finanțate, de identificare a punctelor tari și a celor slabe, precum și de apreciere a calității serviciilor oferite beneficiarilor.

Evaluarea programelor, indiferent de forma și perioada în care se realizează pe parcursul derulării activităților “determină valoarea unui anumit program care face obiectul unei analize” (Krogsrud Miley, O’Melia și DuBois, 2004/2006, p. 470). Cele mai semnificative sensuri ale evaluării sunt date de unele definiții care pun în relație atât scopurile, utilitatea și rezultatele acesteia cu procesul de culegere, analiză și interpretare a datelor; astfel, „evaluarea reprezintă culegerea sistematică, analiza și interpretarea informațiilor despre activitățile și rezultatele programului, pentru a permite persoanelor interesate să facă judecăți asupra unor aspecte specifice ale programului și să îmbunătățească programul” (Patton, apud. Mățăuan, 1999, pp.63-64). Îmbunătățirea programului poate fi un rezultat atât al

deciziilor interne luate la nivelul organizației implementatoare, cât și al recomandărilor făcute acesteia de către finanțatori. Pentru alți autori, accentul pus în definiția evaluării este pe aplicarea cercetării sociale în sfera programelor sociale: „cercetarea de evaluare este o aplicare sistematică a procedurilor de cercetare socială pentru aprecierea conceptualizării, design-ului, implementării și utilității programelor de intervenție socială” (Rossi și Freeman, 1993, p. 5). Pornind de la perspectivele în evaluare propuse de Chelimsky (1978), respectiv cea *managerială și administrativă* prin care se urmărește îmbunătățirea rezultatelor programului și identificarea celor mai eficiente forme de intervenție, cea a *finanțatorilor* care doresc să se asigure de obținerea rezultatelor estimate încă din etapa de proiectare și de experimentare a unor practici inovatoare ce pot influența politicile publice și cea a *testării unor ipoteze ale științelor sociale* sau a *verificării unor principii ale practicii*, Rossi și Freeman disting între trei tipuri de cercetări evaluative (1993, pp. 34-35): „(1) analiza referitoare la conceptualizarea și designul intervențiilor; (2) monitorizarea implementării programului; și (3) evaluarea eficacității și eficienței programului”. Luând în discuție complexitatea procesului de evaluare generată atât de orientările teoretice și paradigmatică, cât și de circumstanțele derulării programului, autorii consideră că uneori „trebuie incluse toate cele trei clase de activități, ... iar evaluările care fac acest lucru se numesc comprehensive” (1993, p. 35).

Indiferent de accentul pus în evaluare, cea mai utilizată distincție este cea dintre *evaluarea formativă* și cea *sumativă*, propusă de Scriven (1967) cu referire la îmbunătățirea programului și la aprecierea performanței acestuia; astfel, autorul consideră că evaluarea formativă urmărește în principal îmbunătățirea programului, iar cea sumativă are ca scop măsurarea performanței, văzută în relațiile cu achizițiile beneficiarilor programului; evaluarea formativă se realizează în timpul derulării programului și continuă pe toată perioada desfășurare a acestuia, cuprinzând elementele care analizează modul de implementare a acestuia și progresele înregistrare până în momentul realizării evaluării, fiind o formă de măsurare continuă a activităților desfășurate” (Westat et al., 2002, p. 8). Pentru a sublinia diferențele dintre evaluarea formativă și cea sumativă autorii aduc în atenție exemplul oferit de Stake, pe care îl preluăm și noi, fiind deosebit de sugestiv: „atunci când bucătarul gustă supa... [*evaluarea, n.n.*] este formativă”... și „atunci când invitații gustă supa, aceasta este sumativă” (Stake, apud. Westat et al, 2002, p. 8). Exemplul de mai sus ne ajută să operăm câteva diferențe inițiale între cele două forme de evaluare: evaluarea formativă și evaluarea sumativă.

Evaluarea formativă

Evaluarea formativă este preponderent internă și are rolul de a îmbunătăți serviciile oferite și de a aprecia în ce măsură programul se desfășoară conform planificării inițiale, oferind totodată repere pentru modificări ce pot fi realizate pe perioada derulării programului; acest tip de evaluare se realizează încă din “stadiile de început ale programului”, iar aceste cercetări formative sunt “direcționate de întrebări specifice referitoare dezvoltarea sistemului de servicii, selectarea [*grupurilor sau beneficiarilor, n.n.*] țintă și la structurarea intervenției” (Rossi și Freeman, 1993, p. 135); astfel, întrebările cercetării nu au doar rolul de a obține informații legate de aceste aspecte, ci și direcționarea personalului implicat în derularea programului către păstrarea și încurajarea practicilor pozitive, de succes și schimbarea unor acțiuni care nu conduc la obținerea rezultatelor dorite. Evaluarea formativă poate conduce la redefinirea modalităților de intervenție și a practicilor utilizate, la urmărirea modului în care sunt realizați indicatorii de performanță, ea însăși fiind o formă de „control al calității” (Hahn, Lavery, Stevenson, 2006, p. 15). Unul dintre obiectivele evaluării formative este cel de verificare a *conformității*, fiind parte a procesului de evaluare prin care se urmărește verificarea în teren a modului în care sunt desfășurate activitățile și dacă acestea sunt conform planificării și datelor oferite de implementator în rapoartele de monitorizare reprezintă o oglindă a activităților desfășurate. Un avantaj, deloc de neglijat, al evaluării formative este posibilitatea de a opera modificări în implementarea programului și adaptarea acestuia în funcție de rezultatele obținute până la etapa intermediară de evaluare. Criteriul *pertinentei*, utilizat în evaluarea formativă, urmărește să măsoare dacă acțiunile desfășurate pot atinge obiectivele propuse, dacă aceste obiective au fost atinse pe perioada de implementare ca un rezultat al acțiunilor întreprinse. Așa cum subliniază autorii manualului evaluării al *National Science Foundation* (Westat et. al, 2002), evaluarea formativă are două tipuri semnificative: a) primul ce se orientează asupra implementării conform planificării realizate inițial în cadrul proiectului și b) al doilea, urmărește să măsoare progresul realizat în atingerea obiectivelor propuse. Indiferent că se referă la evaluarea implementării sau a progresului înregistrat în cadrul programului, evaluarea formativă urmărește *evaluarea procesului*; de aceea, o distincție pe care o face evaluarea procesului este „diferența dintre activitățile actuale ale proiectului și populația care a beneficiat de servicii și activitățile intenționate și populația țintă” (Hahn et. al, 2006, p. 19), fiind o formă de verificare a modului în care au fost realizate activitățile în concordanță cu așteptările precizate inițial în conceperea proiectului. Cu alte cuvinte, evaluarea formativă reprezintă un proces de verificare a *coerenței* dintre proiectul inițial și modul de implementare a programului. Deseori există confuzii între evaluarea implementării și monitorizarea

programului; de obicei, evaluarea implementării este un proces intern de verificare a modului în care se desfășoară activitățile în acord cu filosofia programului, pe când monitorizarea reprezintă un proces continuu de verificare și măsurare a indicatorilor stabiliți pentru obiectivele programului realizat la inițiativa finanțatorilor.

Utilizarea anchetei apreciative în evaluarea formativă

Ancheta apreciativă a devenit o metodă de cercetare, dar cu accentuate valențe ale intervenției, datorită lucrărilor de referință ale lui Cooperrider și colaboratorilor săi prin care se propune un model de interpretare și schimbare organizațională, plecând de la identificarea și valorizarea experiențelor pozitive; mai mult decât atât, această formă de abordare a realităților sociale propune renunțarea la „paradigma deficienței”, prin stimularea și dezvoltarea creativității, fiind o îmbinare între cercetare și acțiune. Unii autori consideră că experiența utilizării anchetei apreciative în domeniul dezvoltării organizaționale reprezintă o resursă importantă care poate fi utilizată în managementul schimbării, în influențarea atitudinilor și comportamentelor persoanelor: „experiențele noastre variate au confirmat și reafirmat puterea utilizării abordării apreciative pentru a înțelege și a îmbunătăți programele organizației, procesele, produsele, politicile și sistemele. Ca o formă a dezvoltării organizaționale și a strategiei schimbării, ancheta apreciativă adesea are o influență profundă în modurile în care oamenii gândesc și acționează” (Preskill, Tzavaras Catsambas, 2006, p. ix). Autorii consideră că ancheta apreciativă poate fi încorporată în practica evaluării, argumentând trei căi de realizare a acestui proces (Preskill, Tzavaras Catsambas, 2006, pp. 49-50): a) centrarea pe o evaluare și dezvoltarea planului evaluării, b) planificarea și realizarea interviurilor și anchetei, c) modelarea unui sistem al evaluării; toate aceste etape ale evaluării pot fi realizate utilizând diferite stadii ale anchetei apreciative. Utilizarea interviului apreciativ (individual sau de grup) oferă oportunitatea descoperirii și planificării unor intervenții menite să îmbunătățească modul de implementare a programului, rezultatele acestuia și atașamentul personalului implicat față de obiectivele propuse. În procesul evaluării ascultarea activă transformă interviul într-un dialog care sprijină participanții să identifice cele mai de succes experiențe, valorile personale, profesionale și organizaționale, dorințele acestora proiectate la nivel organizațional. Discuțiile despre lucrurile pozitive motivează personalul să participe la implementarea programului, oferă idei novatoare și energie pentru acțiune. Explicațiile participanților cu privire la momentele în care s-au simțit împliniți, mândri și plini de satisfacție nu eludează posibilele puncte slabe ale implementării programului, ci le trece în subsidiar, devenind irelevante, așa cum consideră Peter Drucker într-un interviu apreciativ condus de Cooperrider (2007). Subsidiaritatea problemelor, disfuncțiilor și deficiențelor este la fel de manifestă și în momentul proiectării obiectivelor viitoare, pentru că acestea sunt exprimate

în termeni ce exprimă ceea ce-și doresc participanții (în termeni pozitivi) și nu ceea ce nu-și doresc (ca negație a ceea ce-și doresc să evite), pentru că imaginea pozitivă conduce la acțiune pozitivă (cum întâlnim în cazul efectului placebo sau Pygmalion).

Modalitățile de organizare ale anchetei apreciative aduc în atenție importanța dialogului, ca proces al anchetei calitative și al inițierii unor schimbări dorite și intenționate; chiar dacă sunt unele critici legate de caracterul exclusiv al utilizării aspectelor pozitive, „ancheta apreciativă integrează ancheta și acțiunea într-un cadru particular de dezvoltare care ghidează analiza și procesele interacțiunii de grup” (Patton, 2001, p. 182). Din acest punct de vedere, ancheta apreciativă poate fi utilizată mai ales în procesul de *evaluare formativă*, „...prezența cercetătorului care pune întrebări, sau ...care oferă feedback-uri, poate fi considerată o intervenție...” (Patton, 2001, p. 42) care ar ca scop „îmbunătățirea programului” (Patton, 2001, p.213), „...a politicilor, a personalului implicat în program sau a produselor oferite” (Patton, 2001, p. 220). Chiar dacă ancheta apreciativă este considerată a fi o formă utilă de realizare a evaluării formative, Patton subliniază faptul că „și cazurile negative oferă noi oportunități de învățare în evaluarea formativă” (Patton, 2001, p. 554), ceea ce arată că nu doar exemplele pozitive, de succes participă la îmbunătățirea programului, pentru că oamenii „învață și din greșeli”; acest punct de vedere subliniază și unele limite ale evaluării apreciative, dar fără a fi negate valențele pozitive ale acesteia.

Bibliografie

- Birckmayer, J.D., Weiss, C.H., 2000, “Theory-based evaluation in practice: what do we learn?”, *Evaluation review*, 24 (4), pp. 407-431.
- Chelimsky, E., 1978, „Differing perspectives of evaluation”, în Rentz, C. C. și Rentz, R. R. (eds.), *Evaluating Federally sponsored programs: new directions for program evaluation 2*, pp. 19-38, Jossey-Bass, San Francisco.
- Chen, H.T., 1990, *Theory-driven evaluation*, Sage Publications, Thousand Oaks.
- Chen, H.T., Rossi, P.H., 1983, „Evaluating with sense: the theory-driven evaluation”, *Evaluation Review*, vol. 7, pp.283-302.
- Cojocaru, Ș., 2005, *Metode apreciative în asistența socială. Ancheta, supervizarea și managementul de caz*, Polirom, Iași.
- Cojocaru, Ș., 2006, *Proiectul de intervenție în asistența socială. De la propunerea de finanțare la planurile individualizate de intervenție*, Polirom, Iași.
- Cooksy, L.J., Gill, P., Kelly, P.A., 2001, „The program logic model as an integrative framework for a multimethod evaluation”, *Evaluation and Program Planning*, vol. 24, pp. 119-128.
- Cooperrider, D, *An appreciative interview with Peter Drucker*, <http://appreciativeinquiry.case.edu/uploads/ACF13FB.doc>, 2007, septembrie 21.

- Crowley, K.M., Yu, P., Kaftarian, S.J., 2000, „Prevention actions and activities make a difference: a structural equation model of coalition building”, *Evaluation and Program Planning*, vol. 23, pp. 381-388.
- Doherty, J.E., Rispel, L.C., 1995, „From conflict to cohesion: involving stakeholders in policy research”, *Evaluation and Program Planning*, vol. 18, no. 4, pp. 409-415.
- Hahn, T., Lavery, T., Stevenson, P., 2006, *Enhancing and evaluating local juvenile justice systems in Illinois: an evaluation manual*, http://www.jrsa.org/jjec/state_info/reports/illinois-evaluation-manual.pdf, decembrie 2006.
- Krogsrud Miley, K., O'Melia, D., DuBois, B., 2004/2006, *Practica asistenței sociale. Abordarea participativă*, Polirom, Iași.
- Love, A.J., Russon, C., 2000, „Building a worldwide evaluation community: past, present and future”, *Evaluation and Program Planning*, vol. 23, pp. 449-459.
- Mățăuan, G., 1999, *Evaluarea programelor sociale*, Expert, București.
- Papineau, D., Kiely, M.C., 1996, „Participatory evaluation in a community organization: fostering stakeholder empowerment and utilization”, *Evaluation and program planning*, vol. 19, pp. 79-93.
- Patton, M.Q., 1988, „The evaluator's responsibility for utilization”, *Evaluation Practice*, vol. 9(2), pp. 5-24.
- Patton, M.Q., 2001, *Qualitative research and evaluation methods*, 3rd edition, Sage Publications, Thousand Oaks, California.
- Preskill, H., Tzavaras Catsambas, T., 2006, *Reframing evaluation through appreciative inquiry*, Sage Publications, Thousand Oaks, California.
- Rossi, P.H., Freeman, H.E., 1993, *Evaluation. A systematic approach*, 5th edition, Sage Publications, Newbury Park, California.
- Scriven, M., 1967, *The methodology of evaluation*, Rand- McNally, Chicago.
- Stake, R.E., 1967, „Countenance of educational evaluation”, *Teachers College Records*, vol. 68, pp. 523-540.
- Stufflebeam, D.L., 1983, „The CIPP model for program evaluation”, în Madaus, G.F., Scriven, M.S., Stufflebeam, D.L., *Evaluation models: viewpoints on educational and human services evaluation*, Kluwer, Hingham, pp. 117-141.
- Weiss, C.H., 1972, *Evaluation research: methods of assessing program effectiveness*, Prentice Hall, Englewood Cliffs.
- Weiss, C.H., 1997, „How can theory-based evaluation make greater headway”, *Evaluation Review*, Vol. 21 (4), pp. 501-524.
- Westat, J. F., Frierson, H., Hood, S., Hughes, G., Katzenmeyer, C., 2002, *The 2002 user friendly handbook for project evaluation*, The National Science Foundation, Directorate for Education and Human Resources, Division of Research, Evaluation and Communication, Arlington.