

A Newton's cradle with five silver spheres hanging from thin wires against a dark blue gradient background. The sphere on the far right is in motion, having just struck the others or about to. The text is overlaid on a white rectangular area on the left side of the image.

GUIA 6
L'impacte social
de l'aprenentatge
servei universitari

Xarxa ApsUCAT

ACUP ASSOCIACIÓ
CATALANA
D'UNIVERSITATS
PÚBLIQUES

L'impacte social de l'aprenentatge servei universitari

© Autors i © Editors

Anna Escofet, Victoria Morín Fraile, Mireia Esparza, Iris Lumillo, Alba Roselló Novella, Montserrat Solà i Lorena Villa García. Universitat de Barcelona

Equip de treball

La Xarxa d'aprenentatge servei de les Universitats Catalanes i l'Associació Catalana d'Universitats Públiques.

Maquetació

Jordi Ribot (Nexe Impressions)

ISBN

978-84-09-80126-8

Primera edició

Barcelona,
Desembre 2025

Contacte

@apsucat
info@acup.cat

Diuen que la vida és allò que té lloc mentre es fan plans i aquesta guia n'és un exemple. Fa uns anys, un grup de docents de la Universitat de Barcelona vam començar a parlar d'impacte social de l'aprenentatge servei universitari. Ens unia la voluntat de transformar la universitat des del compromís amb la comunitat. Entre nosaltres hi havia la Laura Rubio, amb la seva mirada lúcida, la seva empenta i el seu somriure. La trobem a faltar, però el seu llegat viu en aquestes pàgines i en la convicció que el coneixement ha de servir per fer un món més just.

ÍNDEX

1. Introducció	5
2. L'aprenentatge servei i el seu impacte social	7
2.1. Què entenem per impacte social?.....	7
2.2. A què fem referència quan parlem d'impacte social en els projectes d'aprenentatge servei? ..	9
3. Avaluació de l'impacte social de l'aprenentatge servei: elements clau	11
4. Indicadors d'avaluació de l'impacte social de l'aprenentatge servei	13
4.1. Indicadors d'impacte social de l'aprenentatge servei en la comunitat	13
4.2. Indicadors d'impacte social de l'aprenentatge servei en les entitats socials.....	15
5. L'avaluació de l'impacte social de l'aprenentatge servei: límits i possibilitats	17
6. Referències bibliogràfiques.....	19

1. Introducció

L'aprenentatge servei (ApS) és una aproximació pedagògica que parteix de la idea que l'educació no pot quedar desvinculada de la realitat social i que l'aprenentatge esdevé més significatiu quan està orientat a la transformació del context en què es desenvolupa (Puig, 2022). En l'àmbit universitari, l'aprenentatge servei és una estratègia clau per reforçar la vinculació entre la universitat i la societat, afavorint una formació més integral i compromesa amb els reptes socials contemporanis.

L'estudi de l'impacte social de l'aprenentatge servei universitari és fonamental per comprendre la seva efectivitat i sostenibilitat.

Mesurar aquest impacte permet identificar els beneficis que genera en la comunitat (Tapia, 2024). A més, la quantificació d'aquests efectes facilita la presa de decisions basades en evidències per part de les institucions d'educació superior, garantint la implementació de projectes d'aprenentatge servei que responguin a necessitats reals de la comunitat i contribueixin al compromís social de la universitat.

Tanmateix, l'aprenentatge servei a la universitat presenta una sèrie de límits i desafiaments que cal tenir en compte. D'una banda, la seva aplicació efectiva requereix un disseny rigorós i una coordinació adequada entre els diferents actors implicats (professorat, estudiants i entitats socials). D'altra banda, la sostenibilitat dels projectes d'aprenentatge servei sovint depèn de la disponibilitat de recursos i del suport institucional, fet que pot dificultar la seva consolidació a llarg termini. A més, la complexitat de l'avaluació del seu impacte social exigeix metodologies adaptades que combinin indicadors quantitatius i qualitatius per obtenir una visió integral dels resultats assolits.

Malgrat aquests reptes, l'aprenentatge servei universitari obre nombroses possibilitats en l'esfera social. A més de potenciar la participació democràtica i la responsabilitat social dels estudiants, promovent valors de solidaritat i justícia social, també contribueix a la construcció de comunitats més cohesionades i resilients, especialment en entorns vulnerables on les accions de servei poden tenir un important impacte transformador.

És per això que resulta imprescindible aprofundir en la investigació sobre l'impacte social de l'aprenentatge servei universitari, per consolidar-ne el valor i ampliar-ne l'abast. La seva potencialitat com a estratègia educativa i social depèn de la capacitat de les institucions d'educació superior per sistematitzar-ne l'aplicació i garantir-ne la sostenibilitat, tot abordant les limitacions i reptes que en poden dificultar el desenvolupament.

Per aquest motiu es va desenvolupar una recerca¹ que va tenir per objectiu analitzar l'impacte social de l'aprenentatge servei universitari, amb la voluntat d'identificar-ne els indicadors. La metodologia seguida va ser qualitativa i va tenir dues fases. La primera fase, amb una aproximació fenomenològica interpretativa, es va basar en entrevistes a 5 persones expertes per conèixer la seva experiència sobre el fenomen estudiat (Kitto

¹ Recerca "L'impacte social de l'aprenentatge servei universitari" finançada en la convocatòria d'ajuts de recerca 2023 (PRFI-UB), de la Facultat d'Infermeria de la Universitat de Barcelona (PRFI23-001-A)

et al., 2019). Un cop fetes les entrevistes es va dur a terme una anàlisi temàtica que va permetre obtenir els elements rellevants per identificar l'impacte social dels projectes d'aprenentatge servei. A la segona fase es va usar el mètode e-Delphi per assolir un consens entre un segon grup d'experts en aprenentatge servei. El panell d'experts va arribar a un consens sobre 20 indicadors, dividits en impacte en la comunitat i impacte en les entitats socials.

Els indicadors obtinguts proporcionen un marc per a l'avaluació estructurada i rigorosa de l'impacte social generat pels projectes universitaris d'aprenentatge servei. Aquesta guia² n'explica els detalls.

2 Agraïm la revisió feta de la guia als professors Fidel Molina (Universitat de Lleida) i José Luis Lalueza (Universitat Autònoma de Barcelona).

2. L'aprenentatge servei i el seu impacte social

2.1. Què entenem per impacte social?

El concepte d'impacte social es refereix als efectes, canvis o conseqüències que una acció, programa, política o projecte té en la societat.

En termes generals, es considera que l'impacte social abasta els canvis, positius o negatius, que experimenten les persones i l'entorn com a resultat d'una activitat o iniciativa (Azuara, 2020). Aquests canvis poden ser intencionats o no, tangibles o intangibles, i estan orientats, en la majoria dels casos, a resoldre problemes socials a llarg termini (Azuara, 2020; Ballesteros et al., 2024). L'impacte social no es limita només als efectes directes i immediats d'una intervenció, sinó que també inclou repercussions indirectes i de llarg abast que poden transformar estructures socials, econòmiques i ambientals. Aquest enfocament reconeix la complexitat de l'impacte social i la necessitat d'abordar-ne totes les dimensions, incloent-hi tant els efectes desitjats com aquells inesperats que poden sorgir en el procés.

Segons Vanclay (2003), els impactes socials es poden manifestar en diferents àmbits de la vida de les persones i les comunitats. Entre aquests àmbits destaquen:

- » **Forma de vida:** Els projectes i polítiques poden alterar la manera com les persones viuen, treballen, juguen i interactuen en la seva quotidianitat. Per exemple, la implementació de programes de regeneració urbana pot canviar la dinàmica d'un barri, afectant tant la mobilitat com les activitats econòmiques i socials.
- » **Cultura:** L'impacte sobre les creences, costums i valors d'una comunitat és significatiu. Projectes de desenvolupament turístic, per exemple, poden generar transformacions culturals, promovent la preservació o, al contrari, la comercialització de les tradicions locals.
- » **Comunitat:** La cohesió social, l'estabilitat, el caràcter i els serveis disponibles poden veure's alterats per les intervencions. Un exemple seria la creació d'infraestructures comunitàries que afavoreixin la participació ciutadana o, per contra, processos de gentrificació que desplacin la població vulnerable.
- » **Sistemes polítics:** Un altre factor clau és el grau en què les persones poden participar en les decisions que afecten les seves vides. La promoció de la participació ciutadana en la presa de decisions, com en els pressupostos participatius, pot enfortir la democratització i la implicació de la població en la gestió pública.
- » **Entorn:** La qualitat de l'aire, l'aigua, la disponibilitat d'aliments, l'exposició a riscos ambientals, la contaminació acústica i altres factors ambientals són determinants en la qualitat de vida de les persones. Per exemple, la implementació de polítiques de sostenibilitat en zones urbanes pot tenir un gran impacte en la reducció de la contaminació i la millora de la salut pública.
- » **Salut i benestar:** La salut no només s'entén com l'absència de malaltia, sinó com un estat de benestar físic, mental, social i espiritual. Un exemple d'impacte social positiu seria un programa de promoció de l'activitat física i els hàbits saludables que redueixi la prevalença de malalties cròniques en una comunitat.
- » **Drets personals i de propietat:** Les polítiques i projectes poden afectar els drets individuals, incloent-hi l'accés a serveis bàsics, l'habitatge digne o la protecció davant de desnonaments i expropiacions.

- » Percepcions de seguretat i aspiracions de futur: Un projecte pot generar sentiments de seguretat o, al contrari, d'incertesa respecte al futur. Per exemple, la creació d'oportunitats laborals en zones amb alts nivells d'atur pot millorar les perspectives de futur d'una comunitat i la seva confiança en les institucions.

D'altra banda, Clifford (2015) posa èmfasi en la necessitat de mesurar l'impacte social de manera rigorosa. Segons aquest autor, per determinar fins a quin punt els resultats obtinguts es poden atribuir a l'acció realitzada, cal considerar diversos factors:

- » Què hauria passat sense la intervenció: No tots els canvis són atribuïbles a una acció específica, ja que altres variables poden influir en els resultats.
- » Intervencions simultànies: En molts casos, els efectes observats poden ser conseqüència de diverses accions que tenen lloc al mateix temps, i no només de la intervenció analitzada.
- » Persistència dels efectes: Cal avaluar si els impactes es mantenen en el temps o si es dilueixen progressivament.

Com s'ha esmentat, més enllà de la definició teòrica, és fonamental que l'impacte social sigui objecte d'anàlisi, valoració i evidència per demostrar el canvi generat. No es tracta només d'identificar si un projecte ha tingut efectes positius o negatius, sinó de comprendre la magnitud, la profunditat i la sostenibilitat d'aquests canvis en el temps. Aquesta anàlisi permet validar l'eficàcia de les polítiques i projectes, facilitant així la presa de decisions informades per millorar i optimitzar les intervencions futures. A més, la mesura de l'impacte social no només és útil per a les institucions i organitzacions que implementen projectes, sinó també per als diferents actors implicats, incloent-hi la ciutadania i els responsables polítics, que poden utilitzar aquesta informació per orientar millor els recursos i garantir una distribució més equitativa dels beneficis socials.

D'aquesta manera, la mesura de l'impacte social esdevé una eina clau per a la gestió de projectes amb vocació transformadora. Aquesta mesura permet adaptar estratègies, corregir desviacions i garantir que els beneficis socials es mantinguin i s'amplifiquin amb el pas del temps (San Pedro i Ballesteros, 2021). Per exemple, en el cas de programes educatius destinats a reduir l'abandonament escolar, l'anàlisi de l'impacte social pot ajudar a identificar quins factors contribueixen realment a la permanència dels estudiants en el sistema educatiu i quins aspectes cal reforçar per millorar els resultats. De la mateixa manera, en iniciatives de desenvolupament comunitari, l'avaluació de l'impacte social pot posar en relleu quins mecanismes han afavorit una major cohesió social o una millora en la qualitat de vida de la població.

Avaluar i gestionar l'impacte social implica també la necessitat d'adoptar metodologies rigoroses i adaptades a cada context. Això pot incloure l'ús d'indicadors quantitatius, com el nombre de beneficiaris directes d'un projecte, però també eines qualitatives, com entrevistes i grups de discussió, que permetin captar les percepcions i experiències dels participants. En aquest sentit, l'ús d'enfocaments mixtos, que combinen dades objectives amb l'anàlisi de les narratives socials, pot proporcionar una visió més completa i enriquidora de l'impacte real d'una iniciativa.

En definitiva, comprendre i gestionar l'impacte social requereix una mirada holística i integradora que tingui en compte les múltiples dimensions en què un projecte pot influir. Només així es poden desenvolupar intervencions més eficients, sostenibles i amb un efecte positiu més gran en el benestar col·lectiu, promovent una societat més equitativa i resilient davant dels reptes socials i ambientals actuals.

2.2. A què fem referència quan parlem d'impacte social en els projectes d'aprenentatge servei?

L'impacte social dels projectes d'aprenentatge servei fa referència a la generació d'oportunitats de treball compartides entre l'espai educatiu i l'espai social.

Això permet la cocreació i la construcció social i comunitària, combinant aprenentatges acadèmics amb valors socials i ciutadans (Martínez-Odría et al., 2023). Això es manifesta en la creació de vincles més forts entre centres educatius i entitats socials, en l'apoderament de les comunitats a través de la participació juvenil i en la promoció d'una cultura de solidaritat i responsabilitat col·lectiva.

En aquest sentit, els projectes d'aprenentatge servei poden contribuir significativament a crear valor afegit al servei que les entitats ofereixen a la ciutadania. No només reforcen les iniciatives socials ja existents, sinó que poden aportar noves perspectives i metodologies innovadores per abordar problemàtiques comunitàries. Així mateix, aquests projectes generen beneficis tant en les persones que participen en les intervencions com en aquelles que les coordinen, siguin estudiants, docents o membres d'organitzacions socials. A través de la interacció directa amb la comunitat, els estudiants desenvolupen competències transversals com el treball en equip, la comunicació efectiva i l'empatia, a més de les específiques de les seves disciplines, mentre que les entitats socials poden accedir a noves formes de col·laboració i a una major visibilitat dels seus serveis.

Tanmateix, per assegurar que aquests impactes són reals i sostenibles, és fonamental comptar amb processos avaluatius rigorosos que permetin mesurar-ne els efectes. L'avaluació hauria de permetre determinar fins a quin punt els resultats observats es poden atribuir directament a la intervenció portada a terme i si aquests efectes s'haurien pogut obtenir per altres vies. No obstant això, Escofet i Bernal (2024) assenyalen que evidenciar com els projectes d'aprenentatge servei contribueixen específicament a canvis i millores en les necessitats detectades per les entitats socials és una tasca complexa que presenta diverses dificultats. En primer lloc, la naturalesa heterogènia dels problemes socials dificulta l'establiment de criteris d'avaluació uniformes, ja que cada projecte pot tenir objectius i contextos diferents. En segon lloc, el temps necessari per observar un impacte tangible sovint excedeix la durada del projecte, fent que molts dels beneficis es manifestin a mitjà o llarg termini. Això obliga a implementar mecanismes de seguiment posteriors a la finalització dels projectes, que permetin valorar la continuïtat i la sostenibilitat dels canvis generats. Finalment, la variabilitat dels projectes d'aprenentatge servei en termes de disseny, abast, població objectiu i context comunitari fa difícil la comparació de resultats i pot limitar la generalització de les conclusions.

Recentment, diversos estudis (Lalueza et al., 2022, 2023; Lau et al., 2021; Martínez-Odría et al., 2023) han subratllat la necessitat d'explorar amb més profunditat la relació entre l'aprenentatge servei i el seu impacte a

la comunitat per comprendre com i per què pot generar transformacions significatives. Aquestes investigacions han desenvolupat models conceptuals per orientar l'avaluació de l'impacte social en aquest tipus de projectes, cosa que permet identificar quins elements són clau per garantir-ne l'eficàcia i la replicabilitat. Segons el model proposat per Lau et al. (2020), els principals dominis de l'impacte comunitari es concentren en les entitats socials i els beneficiaris finals que reben servei directe o indirecte mitjançant els projectes d'aprenentatge servei. En el cas de les entitats socials, es descriuen tres grans dimensions d'impacte: el nivell de capacitat (reforç de les seves estructures organitzatives i operatives), la contribució a la promoció dels seus objectius o valors i el coneixement o les idees adquirides a través de la col·laboració amb estudiants i institucions educatives. D'altra banda, pel que fa als beneficiaris finals, es defineixen dos àmbits d'impacte principals: la satisfacció de les seves necessitats immediates i la millora de la seva qualitat de vida a llarg termini. Un aspecte rellevant d'aquest model és que subratlla el paper dual de les entitats socials, que no només són beneficiàries de l'aprenentatge servei, sinó que també actuen com a intermediàries que poden transmetre i amplificar els impactes en la comunitat.

Lalueza et al. (2022) i Martínez-Odría et al. (2023) identifiquen tres dimensions fonamentals per a l'avaluació de l'impacte social dels projectes d'aprenentatge servei: els canvis en les persones destinatàries, les transformacions a les entitats socials participants i els efectes en l'àmbit comunitari. Es destaca la interconnexió entre els diferents nivells d'impacte i la necessitat d'una anàlisi integrada que permeti comprendre com les intervencions educatives poden contribuir al desenvolupament comunitari en sentit ampli. Finalment, Lalueza et al. (2023) assenyalen també la importància d'analitzar l'impacte en la societat en el seu conjunt, la qual cosa pren la forma de conscienciació i problematització.

Avaluar l'impacte social dels projectes d'aprenentatge servei és un pas essencial per validar-los com a una eina efectiva de transformació social, optimitzar-ne el disseny i assegurar-ne la sostenibilitat en el temps.

Una avaluació rigorosa no només permet millorar l'eficàcia de les intervencions, sinó que també facilita la difusió i el reconeixement d'aquest model entre entitats socials, acadèmiques i administracions públiques. Així, es pot consolidar l'aprenentatge servei com una estratègia educativa amb un alt potencial per promoure la cohesió social, la participació ciutadana i la construcció d'una societat més justa i equitativa.

3. Avaluació de l'impacte social de l'aprenentatge servei: elements clau

Els resultats de la recerca desenvolupada ens permeten afirmar que a l'hora d'analitzar l'impacte social dels projectes d'aprenentatge servei hi ha diferents aspectes clau a tenir en compte, tal i com es mostra al gràfic 1.

Gràfic 1. Elements clau per a l'avaluació de l'impacte social de l'ApS. Elaboració pròpia.



Per començar, cal recordar que és important poder diferenciar l'impacte que tenen en la comunitat de l'impacte que tenen en les entitats socials, ja que responen a dinàmiques diferents.

En el cas de les entitats socials, l'impacte sol ser més directe i tangible, responent a problemes més específics i objectius concrets, sent, doncs, més accessible quan es vol analitzar. Aquest impacte pot manifestar-se en forma de millores en la qualitat dels serveis oferts, en un augment de la seva capacitat d'actuació, en una major visibilitat de la seva tasca o en l'adquisició de noves metodologies de treball que enforteixin la seva estructura i sostenibilitat.

Quan parlem de l'impacte en la comunitat, en canvi, el benefici és més divers, de vegades es rep de manera molt indirecta, i pot costar més de sistematitzar. Per exemple, un projecte d'ApS destinat a promoure hàbits de vida saludables en infants pot tenir un impacte immediat en les famílies que participen en les activitats,

però també pot generar un canvi més generalitzat en la consciència col·lectiva de la comunitat sobre la importància d'una alimentació equilibrada.

En qualsevol cas, resulta imprescindible obtenir una retroalimentació tant des de les entitats com de les persones receptores del servei, que poden identificar impactes a diferents nivells, de manera que només escoltant les seves veus podrem tenir una visió completa dels aspectes que el projecte ha millorat. Això implica establir canals de comunicació efectius amb tots els actors implicats i dissenyar metodologies participatives que permetin recollir les seves percepcions i experiències de manera estructurada. Per exemple, en un projecte d'ApS destinat a millorar l'accessibilitat d'un espai públic, és fonamental consultar tant les entitats que promouen la inclusió com les persones amb diversitat funcional que faran ús directe de les infraestructures millorades.

A més, cal que les intervencions estiguin fonamentades en un marc conceptual que estableixi els objectius, les activitats per realitzar i els destinataris a qui van dirigides, i quins són els impactes socials que es pretenen assolir tant en l'entitat com en la comunitat. També cal definir quin temps ha de transcórrer des de la realització del servei fins a la mesura de l'impacte social que ha tingut, considerant que aquest no sempre o no només ha de ser immediat. En alguns casos, l'impacte només es pot percebre a mitjà o llarg termini, fet que requereix mecanismes de seguiment continuat.

També cal seleccionar el mètode d'avaluació i els indicadors que s'utilitzaran. L'impacte social s'hauria d'avaluar mesurant allò que no hagués passat si no s'hagués dut a terme el projecte d'aprenentatge servei, però a vegades la manca de dades adequades pot resultar un condicionant a curt termini i un problema a llarg termini. Qualsevol procés d'avaluació de l'impacte social ha de ser rigorós i útil. A més, pot resultar interessant mesurar paral·lelament un grup de control per a comparar els resultats, la qual cosa permetria aïllar l'efecte específic del projecte i distingir-lo d'altres factors externs que podrien estar influïnt en la comunitat.

Una visió força compartida és que no existeix el mètode d'avaluació ideal sinó que dependrà del projecte, tot i que per tenir una visió més completa de l'impacte es recomana combinar indicadors qualitatius i quantitatius. Disposar de dades quantitatives facilita la mesura de l'impacte dels projectes, mentre que les dades qualitatives, tot i que més complexes en la seva anàlisi, permeten detectar aspectes observables però no mesurables, tot i suposar un clar indicatiu de canvis que no haurien ocorregut sense l'aprenentatge servei.

Per acabar, pel que fa a les eines i mesures exactes per a recollir aquests indicadors, variaran en funció del projecte d'aprenentatge servei. Es poden utilitzar qüestionaris, entrevistes, grups focals, estudis de casos, observacions, dades que ja tinguin recollides les entitats per a fer comparacions, anàlisis DAFO (Debilitats, Amenaces, Fortaleses i Oportunitats), seguiment dels estàndards dels Objectius de Desenvolupament Sostenible (ODS) o el Social Return on Investment (SROI).

És important comptar sempre amb tots els actors participants en el projecte per tal de contemplar totes les visions sobre l'impacte generat. Només així es podrà garantir que els projectes d'aprenentatge servei no només tinguin una influència positiva en la formació dels estudiants, sinó que també generin una transformació real i perdurable en les comunitats i en les entitats que hi treballen.

4. Indicadors d'avaluació de l'impacte social de l'aprenentatge servei

Per avaluar l'impacte social dels projectes d'aprenentatge servei és fonamental distingir entre l'impacte que tenen en les entitats socials i el que generen en el conjunt de la comunitat. Aquesta diferenciació permet obtenir una visió més precisa i estructurada dels efectes que els projectes tenen a diferents nivells, facilitant així una anàlisi més acurada i útil per a la presa de decisions i la millora contínua de les iniciatives d'aprenentatge servei.

4.1. Indicadors d'impacte social de l'aprenentatge servei en la comunitat

Els indicadors d'impacte social de l'aprenentatge servei en la comunitat són eines de mesura, quantitatives i qualitatives, que permeten avaluar els efectes que un projecte d'aprenentatge servei genera en el seu entorn. Ajuden a determinar en quina mesura el projecte ha aconseguit millorar les condicions de vida de les persones destinatàries, ha contribuït a la cohesió social i ha afavorit la transformació comunitària.

Aquests indicadors (Taula 1) són fonamentals per garantir que els projectes d'aprenentatge servei responguin realment a les necessitats socials i tinguin una incidència positiva més enllà del context acadèmic. També ajuden a identificar àrees de millora i a planificar estratègies perquè l'impacte sigui més sostenible en el temps.

Taula 1. Indicadors d'impacte social de l'aprenentatge servei en la comunitat. Elaboració pròpia.

Indicadors d'impacte social en la comunitat	
Indicador	Definició
<i>Nombre de persones destinatàries directes</i>	Indicador quantitatiu que mesura el nombre total de persones que han gaudit directament del servei mitjançant el projecte d'aprenentatge servei portat a terme pels estudiants universitaris. És un indicador clau perquè ens permet quantificar l'abast del projecte dins de la comunitat. Es considera que, com més gran sigui el nombre de persones destinatàries directes, més gran serà l'impacte social, ja que el servei haurà arribat a un nombre més ampli de persones.
<i>Nombre d'activitats realitzades durant el projecte</i>	Indicador quantitatiu que mesura el nombre total d'activitats realitzades dins del servei portat a terme pels estudiants. Permet diferenciar aquells projectes que suposen una acció puntual d'aquells amb diverses accions, consecutives o independents. Es considera que, com més activitats s'hagin dut a terme, més gran serà la probabilitat d'haver generat un impacte social significatiu.
<i>Hores totals del servei</i>	Indicador quantitatiu que mesura el total d'hores dedicades al servei. Es considera que, com més hores s'hagin dedicat, més probable serà que el servei hagi generat un impacte significatiu en la comunitat.

<i>Duració en setmanes del servei</i>	Indicador quantitatiu que es refereix a la distribució de les hores de servei, que poden concentrar-se en un període breu o estendre's al llarg d'un temps més prolongat. Es considera que un servei que s'estén durant més setmanes té un impacte social més gran en la comunitat, ja que permet una incidència més sostinguda i significativa. D'acord amb la durada habitual dels projectes d'aprenentatge servei, les hores i setmanes són bones unitats de mesura. Tot i això, aquesta mètrica es pot ajustar en funció de les característiques específiques del projecte.
<i>Difusió</i>	Indicador que pot ser qualitatiu o quantitatiu. Mesura com es comparteix l'experiència del projecte, a més de les persones implicades directament. La difusió pot realitzar-se de diverses formes i utilitzar diferents canals de propagació del servei un cop ha estat realitzat. Tot i que pot ser complicat analitzar l'abast real d'aquest ítem, un bon procés de difusió pot fer que l'impacte del projecte transcendeixi el seu context immediat i generi canvis més amplis en la comunitat.
<i>Milliores produïdes pel projecte d'aprenentatge servei</i>	Indicador qualitatiu que identifica les millores que ha pogut provocar el servei, tant les esperades i planificades com les inesperades. Pot ser una mostra dels aspectes de l'impacte social que ha tingut el projecte d'aprenentatge servei en la comunitat. És especialment rellevant perquè permet captar impactes que poden no ser quantificables fàcilment, però que tenen una gran importància per a les persones implicades.
<i>Participació de la comunitat en el projecte d'aprenentatge servei</i>	Indicador qualitatiu que, a diferència de l'indicador quantitatiu del nombre de persones destinatàries directes, busca incorporar aspectes d'inclusió de diversos actors de la comunitat a les diferents fases del projecte. Més enllà de millorar la vinculació dels membres de la comunitat al projecte, aquest aspecte pot contribuir a una millor adaptació del servei a les seves necessitats i a una major sostenibilitat dels canvis generats. També pot repercutir en un increment de la seva participació en altres activitats comunitàries o en la presa de decisions que afectin la comunitat.
<i>Satisfacció de la comunitat</i>	Indicador que pot ser quantitatiu o qualitatiu. Avalua com ha estat l'experiència de les persones destinatàries del servei, així com la d'altres membres de la comunitat que no han estat beneficiaris directes. Recollir aquesta informació pot ajudar a identificar aspectes a millorar, detectar impactes no previstos i entendre millor com el projecte ha estat percebut per la comunitat. Una alta satisfacció és indicatiu clau per determinar si el projecte ha respost adequadament a les necessitats dels beneficiaris.
<i>Enfortiment de les relacions universitat-comunitat</i>	Indicador qualitatiu que permet identificar un augment o millora en la relació entre la universitat i la comunitat amb la qual s'ha realitzat el servei. Quan els projectes d'aprenentatge servei es desenvolupen de manera efectiva, les comunitats poden percebre la universitat com un actor rellevant en la resolució de problemes socials i en la generació de coneixement útil per a la societat. Això pot afavorir futures col·laboracions i projectes conjunts, així com una major implicació de la universitat en el territori.
<i>Percepció de la comunitat sobre la professió en la qual s'estan formant els estudiants</i>	Indicador qualitatiu que avalua si la comunitat ha experimentat un canvi en la seva percepció sobre la professió o disciplina dels estudiants. La manifestació d'un canvi d'opinió o de percepció de la comunitat sobre la professió o disciplina en la qual s'estan formant els estudiants, com a agents de canvi positiu o com a models de comportament cívica, indica que el servei ha tingut impacte social.

4.2. Indicadors d'impacte social de l'aprenentatge servei en les entitats socials

Els indicadors d'impacte social de l'aprenentatge servei en les entitats socials són eines, tant quantitatives com qualitatives, que avaluen l'impacte social que el projecte d'aprenentatge servei ha tingut en l'entitat que ha acollit els estudiants.

Aquests indicadors (Taula 2) ajuden a determinar en quina mesura el projecte d'aprenentatge servei ha reforçat la capacitat de l'entitat per complir la seva missió, millorar els serveis que ofereix, generar canvis positius en la seva estructura o dinàmica de treball, ampliant el seu abast i enfortint la seva posició dins la comunitat. També permeten identificar possibles àrees de millora i assegurar que els projectes d'aprenentatge servei siguin beneficiosos tant per als estudiants com per a les entitats amb les quals treballen.

Taula 2. Indicadors d'impacte social de l'aprenentatge servei en les entitats socials. Elaboració pròpia.

Indicadors de l'impacte social en les entitats socials	
Indicador	Definició
Canvis en la identitat de l'entitat	Indicador qualitatiu que mesura com el servei realitzat pels estudiants pot haver influït en l'entitat col·laboradora, provocant canvis en la seva cultura i missió. Pot implicar una redefinició dels seus valors, una nova manera d'entendre el seu rol dins la comunitat o una reorientació de la seva tasca en funció de l'experiència amb els estudiants.
Canvis en l'estructura/organització de l'entitat	Indicador qualitatiu que mesura si el servei realitzat pels estudiants pot haver influït en l'estructura o l'organització de l'entitat, deixant canvis permanents després del seu pas. Això pot incloure la creació de nous departaments, la redefinició de rols dins de l'equip, l'adopció de noves metodologies de treball o la incorporació de processos més eficients gràcies a la participació dels estudiants.
Millores en la capacitat de l'entitat per afrontar necessitats comunitàries	Indicador qualitatiu que mesura si el projecte d'aprenentatge servei aporta a l'entitat nous coneixements, habilitats o recursos per respondre millor a les necessitats de la comunitat.
Augment de recursos per l'entitat	Indicador, tant quantitatiu com qualitatiu, que mostra si el servei realitzat dins d'un projecte d'aprenentatge servei genera instruments, materials, eines, recursos humans o noves vies de finançament que romanen en l'entitat després de la finalització del servei. Aquests recursos poden incloure material físic (ordinadors, llibres, infraestructures), eines metodològiques (protocols de treball, guies pràctiques), recursos humans (voluntaris o professionals que es vinculen a l'entitat) o noves fonts de finançament (beques, ajuts, donacions) que permetin garantir la sostenibilitat del projecte.
Satisfacció de l'entitat	Indicador, tant quantitatiu com qualitatiu, que permet avaluar com ha estat l'experiència de les persones que conformen l'entitat que rep el servei i la seva percepció sobre el procés i els resultats obtinguts.

Potenciació del treball en xarxa	Indicador, tant qualitatiu com quantitatiu, que permet analitzar si el projecte ha impulsat la col·laboració entre l'entitat i altres agents comunitaris, com altres entitats socials, administracions públiques, escoles, empreses o grups ciutadans. També inclou la creació de noves aliances que puguin tenir un impacte a llarg termini, reforçant la capacitat d'acció de l'entitat en el territori.
Percepció de l'entitat sobre l'impacte social del projecte d'aprenentatge servei realitzat	Indicador qualitatiu que permet determinar-la la valoració subjectiva que té la mateixa entitat sobre els efectes del projecte en la seva organització i en la comunitat. Això pot incloure l'impacte en la població destinatària, en la millora dels serveis prestats i en la motivació dels equips professionals que treballen en l'entitat.
Creació de nous projectes d'aprenentatge servei	Indicador, tant quantitatiu com qualitatiu, de la capacitat d'un projecte d'aprenentatge servei de generar-ne de nous, contribuint així a un impacte social més ampli i sostingut en el temps.
Manteniment o repetició de projectes d'aprenentatge servei	Indicador quantitatiu que analitza si el projecte d'aprenentatge servei s'ha mantingut o replicat en el temps, fet que indica que l'entitat el percep com una iniciativa útil i sostenible. La continuïtat del projecte pot ser un senyal de la seva efectivitat i de la seva integració dins de l'entitat.
Enfortiment de les relacions universitat-entitat	Indicador qualitatiu que valora si la col·laboració entre la universitat i l'entitat s'ha consolidat després del projecte. Un enfortiment d'aquesta relació pot traduir-se en una major predisposició de l'entitat a acollir nous estudiants en el futur, en la generació de projectes conjunts de recerca o en una col·laboració més estable per a la formació pràctica dels estudiants.

5. L'avaluació de l'impacte social de l'aprenentatge servei: límits i possibilitats

Com dèiem a l'inici d'aquesta guia, l'estudi de l'impacte social de l'aprenentatge servei universitari és fonamental per comprendre l'abast real de les experiències d'aprenentatge servei i millorar-ne la qualitat i sostenibilitat. No obstant això, cal tenir en compte alguns aspectes clau en la seva anàlisi.

En primer lloc, cal recordar que el focus principal d'un projecte d'aprenentatge servei és l'aprenentatge dels estudiants. L'impacte que pugui generar en la comunitat o en les entitats socials és un efecte positiu afegit, però el fet que aquest impacte sigui més o menys limitat no ha de ser un motiu per abandonar un projecte amb un valor formatiu significatiu. No podem oblidar que l'objectiu és generar experiències enriquidores que permetin als estudiants desenvolupar competències socials i professionals mentre contribueixen a la comunitat.

A més, no es pot establir una comparació estricta entre diferents projectes d'aprenentatge servei. No hi ha projectes millors o pitjors en termes absoluts, ja que cada iniciativa respon a una realitat concreta i té un impacte diferent en funció del context i dels recursos disponibles. La variabilitat entre projectes fa que la generalització dels resultats sigui un repte, ja que les condicions en què es desenvolupen poden ser molt diverses.

Ara bé, l'avaluació de l'impacte social de l'aprenentatge servei presenta tant possibilitats com limitacions que cal tenir en compte per garantir-ne una aplicació efectiva i rigorosa. Amb relació a les possibilitats, aquesta avaluació ofereix diverses oportunitats per mesurar i millorar l'abast dels projectes. Així, permet quantificar i analitzar la magnitud de l'impacte, tant a través d'indicadors quantitatius, que recullen dades concretes sobre el nombre de beneficiaris, la durada del servei i la repetició de projectes, com d'indicadors qualitius, que aporten una comprensió més profunda de les transformacions socials i institucionals generades. Això facilita la identificació de bones pràctiques i la detecció de millores en el funcionament de les entitats socials, ajudant a optimitzar futurs projectes.

A més, aquesta avaluació contribueix a consolidar l'aprenentatge servei com un model educatiu i socialment compromès. La visibilització del seu impacte reforça la seva consideració com una estratègia d'innovació pedagògica i de responsabilitat col·lectiva, incentivant la creació de vincles estables entre universitats i entitats socials. Així mateix, l'anàlisi dels resultats permet generar coneixement transferible a altres contextos, facilitant la replicació d'experiències reeixides i la incorporació de l'aprenentatge servei en les polítiques institucionals de les universitats. Finalment, la implicació de la comunitat en aquests processos afavoreix la seva participació en iniciatives de canvi i pot influir positivament en la percepció de determinades professions. A través de la difusió dels projectes, els efectes de l'aprenentatge servei poden anar més enllà dels beneficiaris directes, generant consciència social i fomentant la implicació ciutadana en qüestions de rellevància comunitària.

Tanmateix, l'avaluació de l'impacte social també comporta una sèrie de reptes i dificultats. En primer lloc, hi ha l'absència d'una cultura d'avaluació de l'impacte social. Sense una pràctica consolidada en aquest àmbit,

moltes iniciatives no contemplen la mesura de resultats com una part essencial del procés. L'escassetat de recursos és un altre factor limitador, la falta de temps, personal i pressupost pot dificultar la realització d'una avaluació rigorosa de l'impacte. A més, la mesura d'aquest impacte no és senzilla, ja que moltes de les transformacions derivades de l'aprenentatge servei són qualitatives i difícils de quantificar. Cal afegir que sovint els efectes més profunds es manifesten a llarg termini, fet que complica la seva detecció immediata.

A escala metodològica, l'avaluació pot veure's condicionada per la subjectivitat en la percepció dels resultats i per la necessitat d'adaptar els instruments de mesura a cada projecte, dificultant la comparació entre experiències diferents. Així mateix, si es prioritzen únicament indicadors quantitatius, existeix risc de no captar el veritable abast de l'impacte social. Un altre aspecte crític és la necessitat d'una implicació sostinguda dels diferents actors involucrats. La col·laboració entre universitats, entitats socials i comunitats pot ser difícil de mantenir a llarg termini, especialment si els projectes depenen de factors externs com el finançament o la disponibilitat d'estudiants i professionals. També cal considerar que, en alguns casos, els projectes d'aprenentatge servei poden, no generar cap efecte, o generar efectes no previstos o, fins i tot, negatius. Per exemple, si no es dissenyen adequadament, poden crear dependència en les entitats socials en lloc de reforçar-ne l'autonomia, o poden tenir un impacte menor del desitjat sobre la comunitat.

Per superar aquestes limitacions és necessari combinar indicadors quantitatius i qualitatius, establir metodologies flexibles i fomentar la implicació activa de tots els agents implicats. En definitiva, adoptar un enfocament flexible, realista i adaptat a les necessitats de cada projecte pot ajudar a superar les dificultats i assegurar que els beneficis de l'aprenentatge servei es puguin valorar i potenciar adequadament. És així com l'aprenentatge servei pot continuar sent una eina transformadora tant en l'àmbit educatiu com en el social.

Per acabar, és pertinent subratllar que aquesta guia transcendeix la mera orientació dels processos d'avaluació de l'impacte social dels projectes d'aprenentatge servei. La seva utilitat s'estén a la fase inicial de disseny dels projectes, on esdevé una eina important per assegurar la integració dels aspectes i factors amb potencial d'impacte social. Aquesta guia permet que els projectes es concebin des d'un inici amb una perspectiva d'impacte social, incorporant els elements que, segons els resultats de la nostra recerca, tenen una influència significativa. Aquest enfocament proactiu no només optimitza l'impacte potencial dels projectes, sinó que també facilita la seva posterior avaluació, ja que proporciona un marc de referència clar i coherent.

6. Referències bibliogràfiques

- AZUARA, D. (2020). ON THE ASSESSMENT OF SOCIAL IMPACT. APPROACH TO THE STATE OF THE QUESTION. *METHAODOS. JOURNAL OF SOCIAL SCIENCES*, 8(2): 195-210. [HTTP://DX.DOI.ORG/10.17502/MRCS.v8i2.378](http://dx.doi.org/10.17502/MRCS.v8i2.378)
- BALLESTEROS, C., CALDERÓN, B., FERNÁNDEZ, I., Y VILLALOBOS, L. (2024). *INFORME DE LA CÁTEDRA DE IMPACTO SOCIAL: PROPUESTAS PARA LA MEDICIÓN Y GESTIÓN DEL IMPACTO SOCIAL. GESTIONAR PARA MAXIMIZAR EL IMPACTO*. UNIVERSIDAD PONTIFICIA COMILLAS. [HTTPS://FILES.GRIDDO.COMILLAS.EDU/INFORME-CATEDRA-SOCIAL-N3-DIGITAL-1.PDF](https://files.griddo.comillas.edu/informe-catedra-social-n3-digital-1.pdf)
- CLIFFORD, J. (2015). *MÉTODOS PROPUESTOS PARA LA MEDICIÓN DEL IMPACTO SOCIAL EN LA LEGISLACIÓN DE LA COMISIÓN EUROPEA Y EN LA PRÁCTICA RELATIVA A: FESE Y EaSI*. COMISIÓN EUROPEA. DIRECCIÓN GENERAL DE EMPLEO, ASUNTOS SOCIALES E INCLUSIÓN. [HTTP://DOI.ORG/10.2767/28877](http://doi.org/10.2767/28877)
- ESCOFET, A. Y BERNAL, A. (2024). *EL IMPACTO SOCIAL DEL APRENDIZAJE-SERVICIO EN EL MARCO DE LOS PREMIOS DE APRENDIZAJE-SERVICIO*. SUBDIRECCIÓN GENERAL DE COOPERACIÓN TERRITORIAL E INNOVACIÓN EDUCATIVA. [HTTPS://WWW.LIBRERIA.EDUCACION.GOB.ES/LIBRO/EL-IMPACTO-SOCIAL-DEL-APRENDIZAJE-SERVICIO-EN-EL-MARCO-DE-LOS-PREMIOS-DE-APRENDIZAJE-SERVICIO_184591/EDICION/PDF-185347/](https://www.libreria.educacion.gob.es/libro/el-impacto-social-del-aprendizaje-servicio-en-el-marco-de-los-premios-de-aprendizaje-servicio_184591/edicion/pdf-185347/)
- KITTO, S., CHESTERS, J., & GRBICH, C. (2019). QUALITY IN QUALITATIVE RESEARCH. *QUALITATIVE RESEARCH IN HEALTH CARE*, 188(4), 211-233. [HTTPS://DOI.ORG/10.1002/9781119410867.CH15](https://doi.org/10.1002/9781119410867.ch15)
- LALUEZA, J.L., LUNA, E., ALBERTÍN, P., FRANCO-SOLA, M., I TORRES, C. (2022). *APRENTATGE SERVEI I INCLUSIÓ SOCIAL*. ACUP.
- LALUEZA, J.L.; PERIES, D.; VALDIVIA, P. Y BLANCH-GELABERT, S.(2023). ¿QUÉ SABEMOS ACERCA DEL IMPACTO SOCIAL DE LOS PROGRAMAS DE ApS UNIVERSITARIO? UN ESTUDIO DE CASO. *RIDAS, REVISTA IBEROAMERICANA DE APRENDIZAJE-SERVICIO*, 16, 75-92. DOI10.1344/RIDAS2023.16.6
- LAU, K.H.; CHAN, M.Y.L.; YEUNG, C.L.S., & SNELL, R.S. (2021). AN EXPLORATORY STUDY OF THE COMMUNITY IMPACTS OF SERVICE-LEARNING. *METROPOLITAN UNIVERSITIES*, 32(2), 106-128. [HTTPS://DOI.ORG/10.18060/25482](https://doi.org/10.18060/25482)
- MARTÍNEZ-ODRIA, A.; GALÁN, M.J. AND BATLLE, R. (2023). *EL IMPACTO SOCIAL DEL APRENDIZAJE-SERVICIO DETECTADO POR LA COMUNIDAD*. EDUCO.
- MCCLURE BRENCHELEY, K. J., & DONAHUE, L. M. (2017). STRESS REDUCTION IN A HIGH STRESS POPULATION: A SERVICE- LEARNING PROJECT. *JOURNAL OF SOCIAL AND POLITICAL PSYCHOLOGY*, 5(2), 463-476.
- PUIG, J. (2022). APRENDIZAJE-SERVICIO, CAMBIO DE PARADIGMA Y REVOLUCIÓN EDUCATIVA. *RIDAS. REVISTA IBEROAMERICANA DE APRENDIZAJE SERVICIO: SOLIDARIDAD, CIUDADANÍA Y EDUCACIÓN*, 14, 12-35. [HTTPS://DOI.ORG/10.1344/RIDAS2022.14.2](https://doi.org/10.1344/RIDAS2022.14.2)
- SAN PEDRO, P. Y BALLESTEROS, C. (2021). *PROPUESTAS PARA LA MEDICIÓN Y GESTIÓN DEL IMPACTO SOCIAL. EN BÚSQUEDA DE UN LENGUAJE COMÚN*. UNIVERSIDAD PONTIFICIA COMILLAS.
- TAPIA, M.N (2024). *LA SOLIDARIDAD COMO FUTURO DE LA EDUCACIÓN: PERSPECTIVAS DESDE LA EXPERIENCIA IBEROAMERICANA DEL APRENDIZAJE-SERVICIO*. CLAYSS.
- VANCLAY, F. (2003). INTERNATIONAL PRINCIPLES FOR SOCIAL IMPACT ASSESSMENT. *IMPACT ASSESSMENT & PROJECT APPRAISAL* 21(1), 5-11.[HTTP://DX.DOI.ORG/10.3152/147154603781766491](http://dx.doi.org/10.3152/147154603781766491)