

Università degli Studi di Trieste  
Dipartimento di Studi Umanistici

Corso di laurea magistrale in Servizio  
Sociale, Politiche Sociali, Programmazione  
e gestione dei servizi  
A.A. 2019-2020

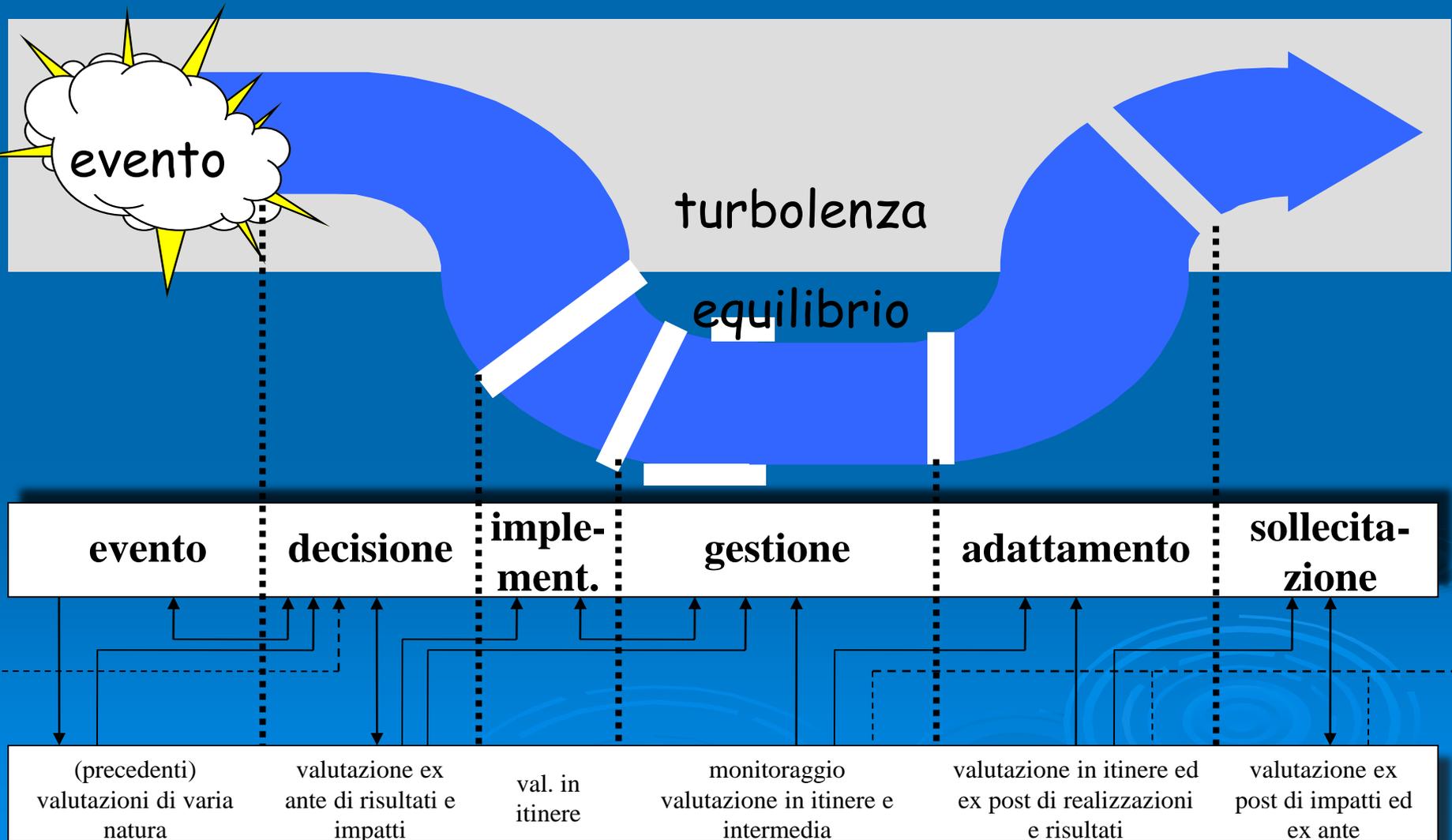
**Organizzazione aziendale, imprese di servizi, modelli  
valutativi**

Dott.ssa Anna Zenarolla

# Quando si valuta

- **La valutazione è strettamente correlata al processo decisionale pertanto deve accompagnarlo in tutto il suo sviluppo**
- **Man mano che la decisione prende corpo la valutazione assume caratteristiche diverse**

# Decisione, gestione e cambiamento, e il ruolo della valutazione



# Valutazione ex ante

- Formula un giudizio su interventi ipotetici valutando le aspettative sugli effetti
- Far riflettere i decisori di un intervento sulle sue potenzialità attraverso una stima dei suoi effetti e delle sue possibili dinamiche.
- Ponderare l'opportunità, la coerenza, l'utilità e la rilevanza di procedere in un senso piuttosto che in un altro
- Si basa su elementi contestuali e sul progetto/intervento in sè

- Finalizzata ad aumentare la razionalità decisionale offrendo ulteriori elementi conoscitivi, ma anche a ridurre la complessità/conflittualità di alcune decisioni che coinvolgono una pluralità di interesse contrastanti
- Accresce la legittimità di una decisione
- Utilizza: staffing, analisi costi e benefici, analisi multicriteri, Delphi, Nominal Group Technique

# Valutazione in itinere

- Si concentra sul processo ed è attenta a cogliere i fattori imprevisti e quelli che compromettono l'efficacia esterna di un progetto/intervento
- Cerca di “aprire la scatola nera” del processo per capire il perché di certi risultati e restituire una razionalità orientata alla correzione o alla modifica degli errori durante la realizzazione degli interventi
- Consente di recuperare controllo alle funzioni decisionali più distanti dall'operatività concreta
- Consente di attribuire le responsabilità rispetto alla realizzazione

# Valutazione ex post

- Si focalizza sui risultati attesi e non attesi di un intervento/progetto, indipendentemente dal processo
- Funzione riepilogativa, sommativa, rendicontativa
- Considera realizzazioni – output – risultati – outcome – impatto – impact - di un progetto/intervento
- Difficoltà di raggiungere l'outcome e, in particolare, l'outcome netto: influenza del contesto

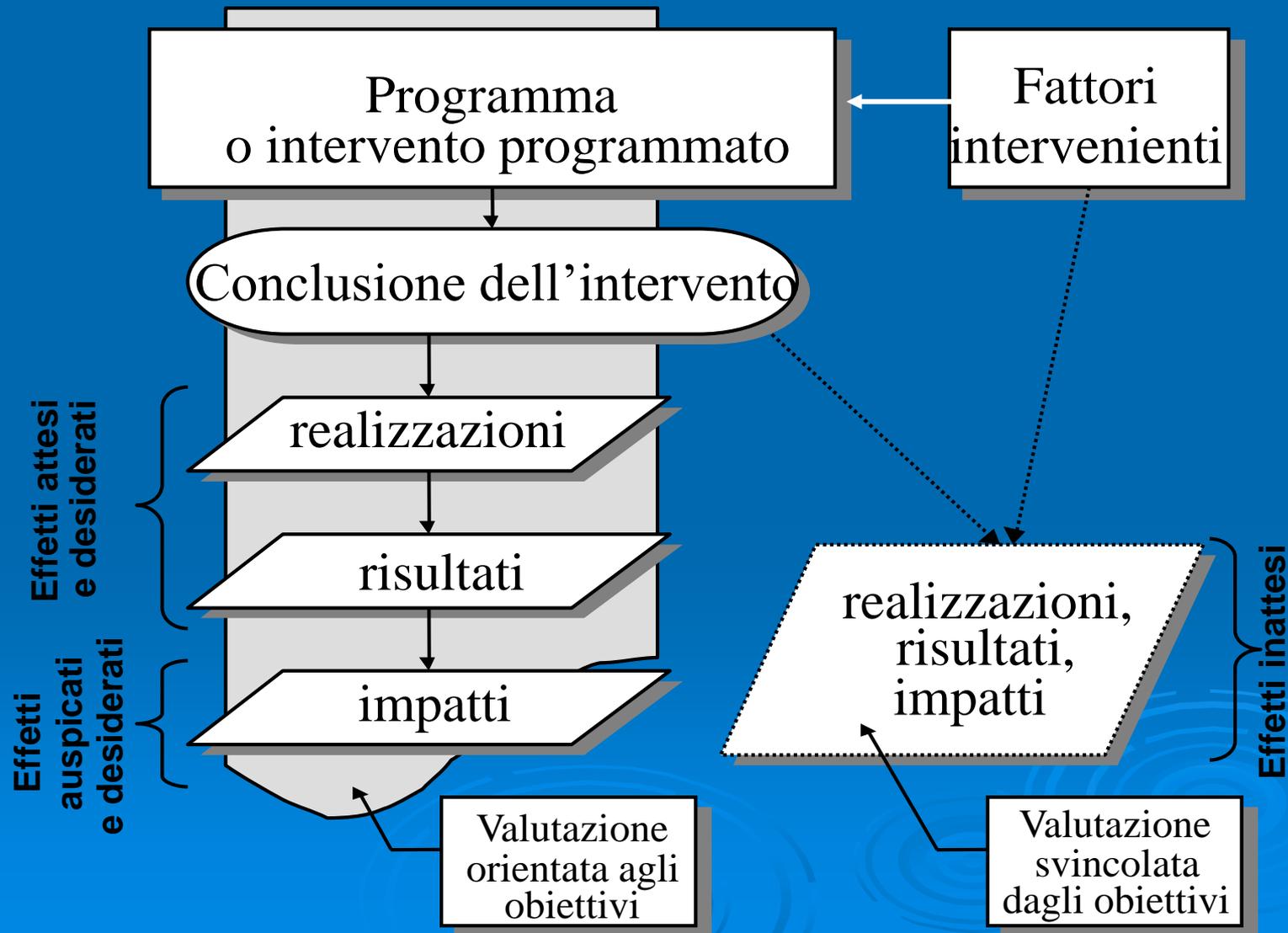
# Cosa si valuta

- **Politiche:** opzioni generali mirate al perseguimento di obiettivi di ampia portata;
- **Strategie:** insieme coerente di obiettivi e azioni che può essere articolato in programmi, progetti;
- **Misure o interventi particolari:** traduzione operativa di finalità specifiche;
- **Servizi:** strutture, non fisiche ma giuridiche ed istituzionali, destinate ad attuare una politica sociale, ad applicare un programma, a fornire un intervento; sono stabili nel tempo e generalmente complessi ed istituzionalizzati

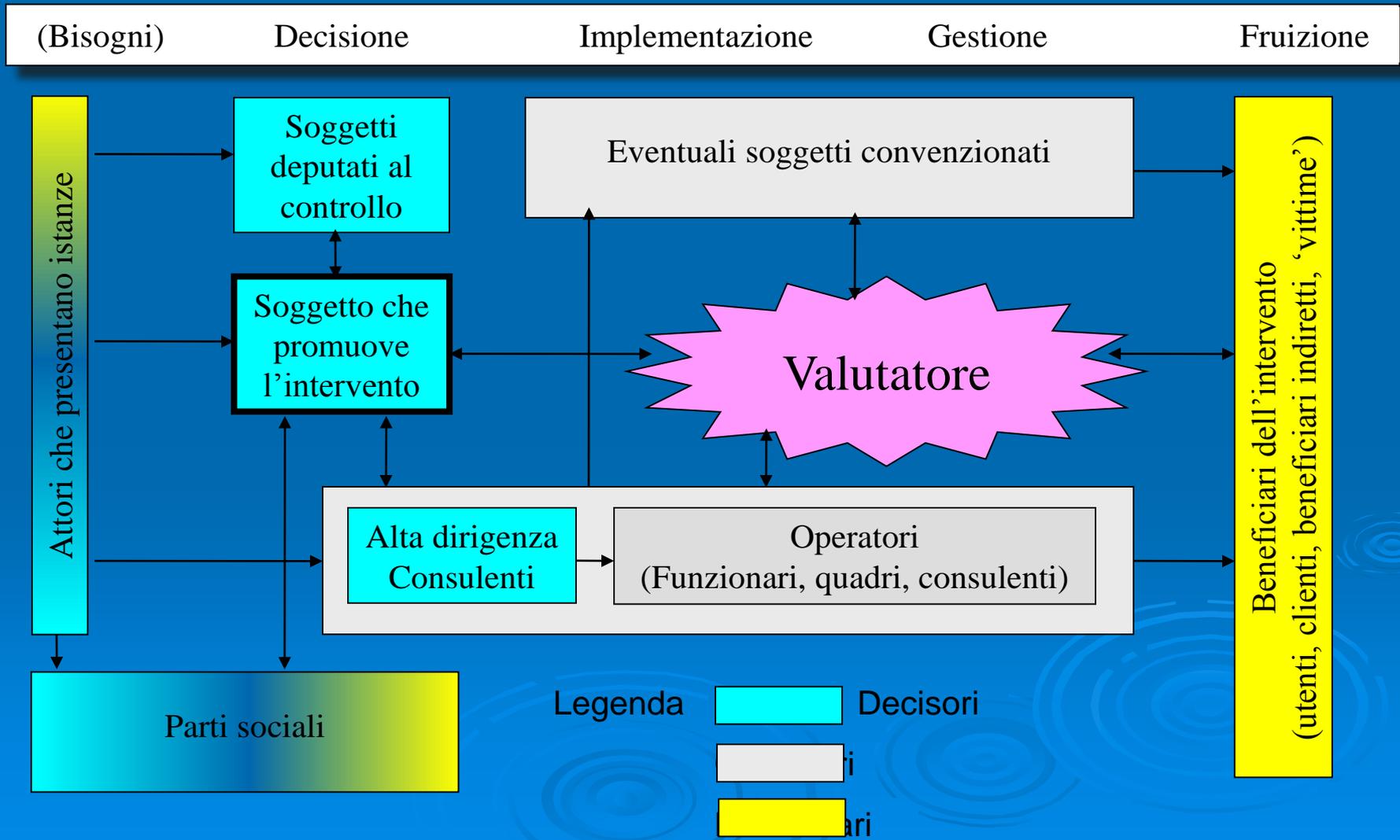
# Valutazione di interventi/servizi

- **Elementi costitutivi:** assunti, obiettivi, problema, target (formative)
- **Attività:** input, fattori di struttura, organizzativi, di processo
- **Risultati:** coerenza tra risultati e bisogni o tra risultati conseguiti ed attesi, tra esiti globali previsti e non previsti da un dato programma

# Tipi di effetti di programmi e interventi



# Gli attori sociali rilevanti per la valutazione



# La valutazione fra competenza tecnica e conoscenza nel merito

Conoscenza nel merito dell'evaluando	Competenza tecnico-scientifica della valutazione		
	Bassa	Media	Alta
Bassa	Pregiudizio		Metodologia dogmatica
Media	Valutazione spontanea	 <b>Valutazione competente</b>	 <b>Valutazione esperta</b>
Alta	Specialismo dogmatico		

# Metodologie

- Sono strettamente correlate a (dipendono da) approccio teorico, obiettivi valutativi, soggetti che partecipano al processo valutativo, elementi costitutivi dell'oggetto di valutazione.
- Poco utile distinguere fra varie metodologie: utile invece procedere verso una loro integrazione ed operare in una logica di multidisciplinarietà. La valutazione non appartiene a una singola disciplina. La sua metodologia è orientata da concettualizzazioni proprie e transdisciplinari, supportate in termini applicativi da tecniche di analisi e strumentazioni multidisciplinari

- Approcci economici, amministrativi, sperimentali, empatico-qualitativi, statistico-quantitativi, tecniche di gruppo, giudizio di esperti
- Necessità di essere consapevoli dei limiti di ogni studio che usi una sola tecnica: pluralismo metodologico: integrare prospettive di