

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

# Valutazione come attività di ricerca

- La valutazione è principalmente (ma non esclusivamente) **un'attività di ricerca sociale applicata**, realizzata nell'ambito di un processo decisionale, in maniera integrata con le fasi di programmazione, progettazione e intervento, avente come scopo la riduzione della complessità decisionale attraverso l'analisi degli effetti diretti e indiretti, attesi e non attesi, voluti o non voluti, dell'azione, compresi quelli non riconducibili ad aspetti materiali; in questo contesto la valutazione assume il ruolo peculiare di strumento partecipato di giudizio di azioni socialmente rilevanti, accettandone necessariamente le conseguenze operative relative al rapporto tra decisori, operatori e beneficiari dell'azione (Bezzi 2001)

# La valutazione è ...

|  |   |
|--|---|
| <b>Un'attività di ricerca sociale applicata</b>                            | <b>È un concetto fondamentale per distinguere la valutazione dal controllo, dal pregiudizio, dal giornalismo, ... ha evidenti e rilevanti conseguenze operative</b>   |
| <b>Integrata con le fasi di programmazione, progettazione e intervento</b> | Perché gli obiettivi delle politiche, dei programmi, degli interventi definiscono il mandato valutativo, quindi il valutatore non può ignorare l'intero ciclo dalla programmazione all'implementazione  |
| <b>Avente come scopo la riduzione della complessità decisionale</b>        | È sostanzialmente la missione della valutazione. La complessità decisionale è tale perché composta da istanze differenziate e molteplici, afferenti piani concettuali diversi che il valutatore deve individuare e interpretare per restituire un quadro fruibile agli utilizzatori della valutazione |

# La valutazione è ...

**Assume un ruolo di strumento partecipato di giudizio di azioni socialmente rilevanti**

**Solo se c'è un'autentica partecipazione nella valutazione e, conseguentemente condivisione dei suoi obiettivi, il valutatore potrà avere successo nel senso dell'utilità e dell'utilizzabilità della valutazione**

**Accettandone necessariamente le conseguenze operative relative al rapporto fra decisori, operatori e beneficiari**

Mettere in moto un processo valutativo significa creare aspettative, avviare interazioni complesse, mettere in moto meccanismi di consenso e di conflitto. Tutto ciò va governato dal valutatore che comunque si assume la responsabilità almeno tecnica del suo operato

# La valutazione è ...

- **L'insieme delle attività collegate utili per esprimere un giudizio argomentato per un fine.**

L'accento va posto su:

- **Giudizio espresso per un fine:** lo sguardo è puntato sugli obiettivi del giudizio, sul suo utilizzo e la sua utilità. Non si tratta di giudizi estemporanei, di impressioni, ma di giudizi finalizzati ai quali conseguono azioni dirette.
- **Giudizio argomentato:** è l'argomentazione che rende il giudizio valutativo in senso professionale e scientifico diverso dal giudizio del giornalista o del politico.

- **Argomentazione** significa esplicita esibizione degli elementi a partire dai quali il giudizio viene formulato nonché esplicita fornitura degli strumenti tramite i quali quegli elementi sono stati utilizzati, comparati, analizzati.
- Questo giudizio argomentato può essere proposto in forme diverse ed è la natura, lo spessore, la qualità dell'argomentazione a rendere più o meno solida la valutazione.
- Il salto di qualità è nel tipo e nella qualità dell'argomentazione e quindi nelle sue modalità concrete di esecuzione.

- L'argomentazione deve essere innanzitutto basata su informazioni di forma palese; tutti dobbiamo riconoscere la qualità dell'informazione (fedeltà, attendibilità procedure per acquisirla, pertinenza rispetto all'oggetto di discussione. Esclusa ogni oggettività di qualsivoglia elemento informativo e riconosciutane la natura stipulativa, di convenzione sociale e di conseguente parzialità pure dobbiamo trovare una base convenzionalmente accettabile circa la fedeltà delle informazioni messe in campo e la validità e attendibilità della conseguente loro elaborazione, interpretazione, analisi.

- **Il secondo elemento riguarda infatti l'elaborazione, l'interpretazione e l'analisi.**  
Nessuna informazione è neutrale, tutto è convenzionale ma ugualmente tutto ciò ci difende e rassicura e rende plausibile e accettabile l'analisi scientifica e quindi anche la valutazione. La natura convenzionale delle procedure è l'ancora che consente il controllo, la trasparenza, la replicabilità, la contro-argomentazione.

- **Valutazione, allora, è l'insieme delle attività collegate utili per esprimere un giudizio per un fine, un giudizio argomentato tramite procedure di ricerca valutativa che ne costituisce l'elemento essenziale ed imprescindibile di affidabilità delle procedure e fedeltà delle informazioni utilizzate per esprimere quel giudizio.**
- *La valutazione si fonda sulla ricerca valutativa.*
- *La ricerca valutativa è inserita in un processo di valutazione.*

# Principali “famiglie” di tecniche

- **Valutazione basata su dati di secondo livello:** utilizzo di dati statistici preesistenti o desunti da un monitoraggio semplice; l'adeguata elaborazione di questi dati in indicatori sociali e indici può condurre a una proposta valutativa completa in sé. Gli indicatori non sono una tecnica, ma diventa una tecnica la produzione di indicatori con qualche commento a fini valutativi. Scadente la valutazione basata solo su questo tipo di elementi ma è innegabile che l'abilità di trattare i dati per produrre indicatori e indici sia assolutamente opportuna e proficua in abbinamento ad altre tecniche.

- **Tecniche di valutazione che chiedono alla “gente”**: è evidente che per esprimere un giudizio su un programma, un progetto, un intervento può essere opportuno, o addirittura essenziale, andare a chiedere il parere dei principali attori coinvolti e, in particolare, dei beneficiari; in questa “famiglia” rientrano tutte le tecniche dell’armamentario sociologico (indagini tramite questionario o interviste) e anche gli approcci sperimentale e quasi sperimentale.

- **Tecniche di valutazione che chiedono agli “esperti”**: si tratta di una vasta gamma di tecniche che si basano sul piccolo gruppo di persone definite esperte che possono essere testimoni professionali particolari, gli operatori del progetto valutato, i decisori o alcuni degli stessi beneficiari in particolari contesti di ricerca; qui rientrano tutte le tecniche “strumentali”, ovvero tecniche che non giungono a una conclusione valutativa in sé ma possono essere utilizzate in un disegno valutativo, come il brainstorming o il focus group, e quelle più direttamente valutative come quelle della famiglia Delphi e la scala delle priorità obbligate.

- La ricerca valutativa non sembra avere alcuna reale diversità dalla più generale ricerca sociale dalla quale trae significato e strumenti; al più ci sono stati adattamenti e mutazioni in virtù degli obiettivi radicalmente diversi.
- La ricerca sociale è riflessione, analisi, indagine sull'uomo; punta alla “comprensione” dell'agire sociale. La ricerca valutativa invece ha come obiettivo il giudizio.

- La ricerca sociale ha finalità relative alla formulazione di teorie e alla loro convalida empirica, alla descrizione o, in alcuni casi, alla scoperta di teorie, mentre la ricerca valutativa ha finalità operative che costringono a misurarsi con una realtà che guarda al valutatore attendendo risposte immediate di trasformazione, di giudizio, di intervento

