

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

Costruire il dato valutativo

- Osservazione empirica di fenomeni derivanti dall'applicazione di un intervento orientata alla costruzione di un giudizio sulla realtà
- Composta da un insieme di procedure rigorose e codificate che riflettono criteri predefiniti.
- Giudizio formulato impiegando criteri predefiniti e protocolli trasparenti e ripetibili
- Ha un carattere retrospettivo finalizzato ad essere impiegato in situazioni future

- Carattere strettamente metodologico della valutazione che è prima di tutto un'indagine sulla realtà al fine di osservarne le dinamiche e le trasformazioni rispetto ad un'intenzione.
- Si propone di costruire dati comparativi tra un'intenzione e la realtà; vuole riscontrare la relazione causale tra l'intenzione e la realtà.
- Conoscenza specifica non generalizzabile
- Conoscenza non raggiungibile senza uno specifico mandato
- Ciclicità del disegno della ricerca: parte e ritorna alla domanda di valutazione della committenza

Proprietà distintive della costruzione del dato valutativo

- Analisi comparativa della realtà volta al confronto della realtà tra intenzioni ed effetti di un programma;
- Centralità della relazione tra domanda (committenza) e offerta (valutatori) di valutazione nella definizione d'indagine fatta su misura;
- Ciclicità della ricerca valutativa che è orientata a influenzare i committenti per ristrutturare la loro capacità cognitiva e migliorare gli interventi attraverso una nuova definizione o correzione degli stessi.

Indicatore

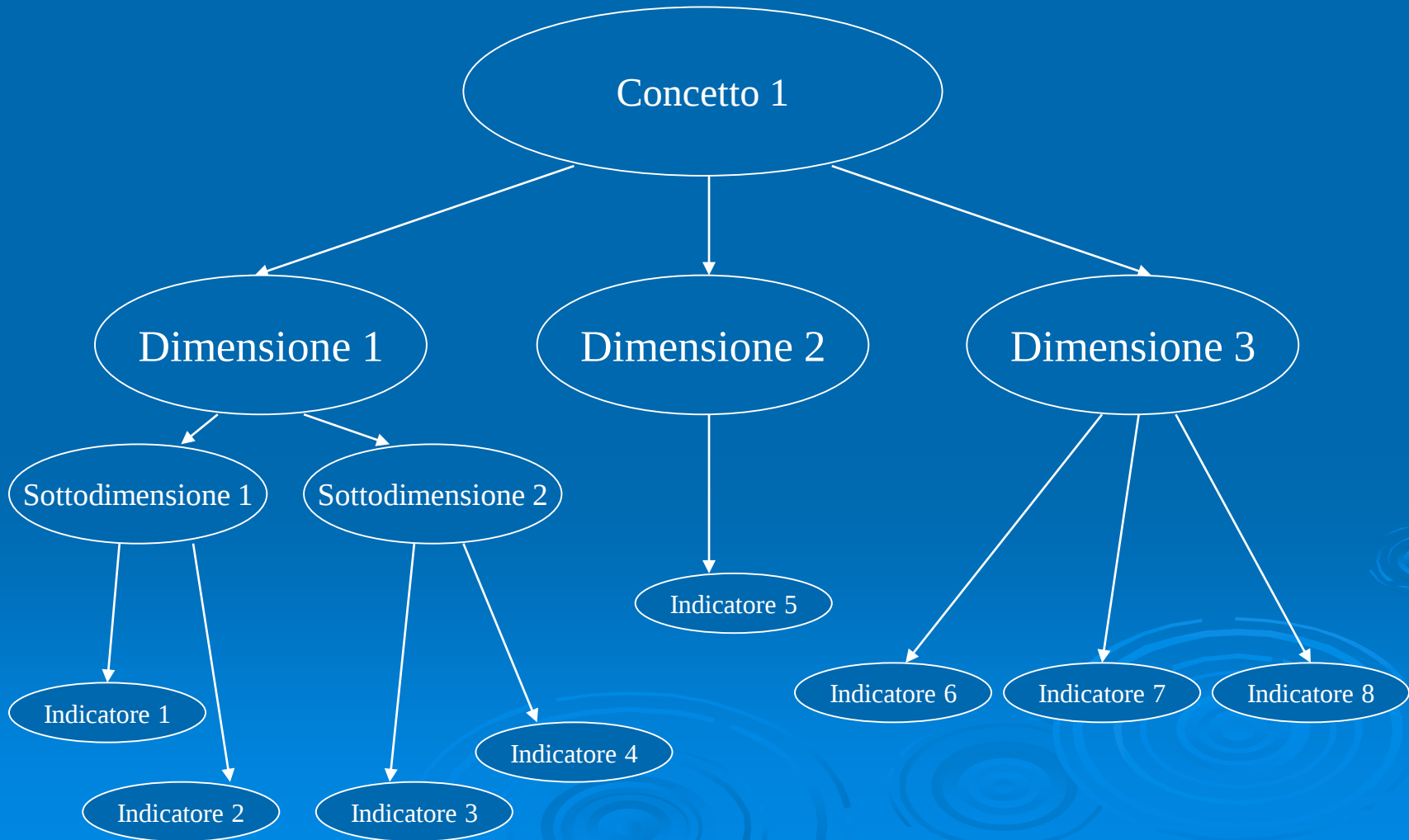
- Informazione o variabile selezionata che consente di descrivere fenomeni complessi e misurare variazioni in relazione a criteri definiti, allo scopo di orientare decisioni volte ottenere o mantenere cambiamenti
- Misura sintetica che punta a descrivere al meglio un sistema/organizzazione con il numero minore possibile di elementi
- Aiuta a «capire» un sistema/organizzazione, a compararlo con altri e migliorarlo

Gli indicatori nella valutazione

- Rapporto di indicazione
- Natura processuale e negoziata della costruzione degli indicatori
- Misurabilità/rilevabilità/osservabilità degli indicatori e fattibilità/sostenibilità della loro rilevazione e del loro monitoraggio
- Approccio statistico e approccio lazasfeldiano
- Indicatori e ciclo del programma: indicatori di processo, realizzazione, risultato e impatto

Paradigma lazarsfeldiano

Concettualizzazione



Esemplificazione



Esempio di percorso

1 – Il concetto



Il tema da indagare (concetto, in questo esempio “disagio giovanile”) può apparire sufficientemente chiaro a livello di senso comune e di linguaggio ordinario, ma un’analisi appena più approfondita rende evidente la sua opacità, eccessiva generalità e sostanziale inutilità per avviare una ricerca

Esempio di percorso

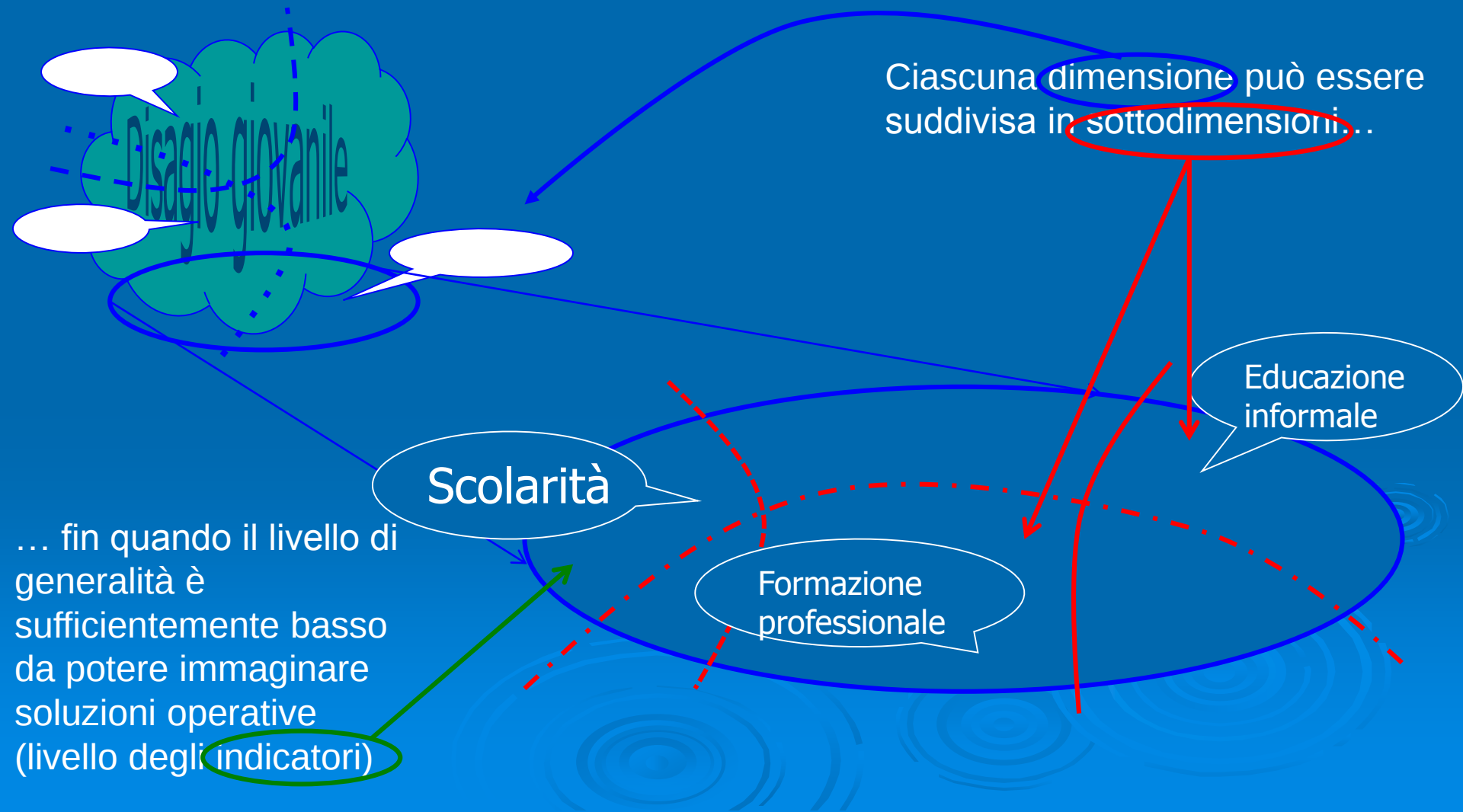
2 – Le dimensioni

Inizialmente vanno quindi ricercate le dimensioni del concetto, con riferimento agli obiettivi valutativi

Disagio giovanile

Esempio di percorso

3 – Le (eventuali) sottodimensioni e gli indicatori



Esempio di percorso

4 – Definizioni operative



Per ciascun indicatore (p.es. “Scolarità”) si stabiliscono le **definizioni operative**, ovvero le procedure per rilevare i dati e le informazioni pertinenti.

Esempio di domande in un questionario (notare le diverse formulazioni):

- Che titolo di studio hai?
- Per quanti anni hai frequentato la scuola?
- A quanti anni hai abbandonato la scuola?

Esempi di definizioni operative per “Scolarità”:

- Domande chiuse in un questionario;
- Domande aperte in un questionario;
- Tema proposto in un focus group
- Elemento di conto in una Analisi Costi-Benefici

Requisiti degli indicatori

- **Chiarezza:** deve essere chiaro, comprensibile nella sua forma.
- **Pertinenza:** deve misurare una caratteristica essenziale del fenomeno;
- **Rilevanza:** se è possibile scegliere fra più indicatori pertinenti, la scelta dovrebbe avvenire in base alla loro rilevanza ossia all'importanza della caratteristica del fenomeno colta dall'indicatore;
- **Sensibilità:** capacità di evidenziare differenze nel livello, nell'intensità del fenomeno.

- **Validità:** misura proprio il fenomeno o gli aspetti del fenomeno che con esso si vuole studiare.
- **Attendibilità:** precisione e alla ripetibilità della misurazione; un indicatore (una misurazione) è attendibile quando utilizzata più volte nelle medesime condizioni dà sempre gli stessi risultati.
- **Fattibilità:** la scelta finale rispetto al numero e al tipo di indicatori va fatta tenendo conto anche delle risorse disponibili e attivabili.

Struttura, processo, esito

- **Struttura:** edifici, tecnologia, personale.
- **Processo:** accessibilità, appropriatezza, efficienza, adeguatezza a linee guida e protocolli;
- **Esito:** riduzione stato di disagio, miglioramento stato di salute, condizione sociale, qualità della vita;

