

La valutazione

- **Valutare**: dare valore, riconoscere
- **In generale**, l'attività di "valutare" comprende due dimensioni:
 - **quantitativo**, "economico": criteri di efficienza
 - **qualitativo**, "di processo": criteri di efficacia

Quando si valuta

- La valutazione, spesso, viene considerata esclusivamente come un'attività conclusiva, finale

invece

è un processo, un'attività dinamica che comprende più fasi, non chiude il percorso, ma apre nuovi sviluppi.

Aree della valutazione

- **l'intervento con l'utenza:** valutazione iniziale (*assessment*), monitoraggio e valutazione finale del progetto;
- progetti, servizi e prestazioni attivati per gruppi di utenti, su problematiche sociali, etc.;
- politiche **sociali**;

Perchè ...

Va a esplorare non solo **l'output:** esiti, risultati, prodotti

ma anche

l'outcome: il processo, il “come”.

Il processo di valutazione

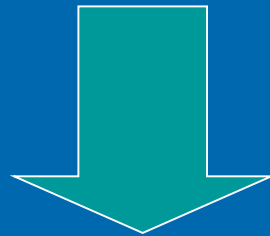
**Fa riferimento
ai principi e valori
della professione**

e pertanto comporta anche
scelte etiche

La valutazione come attività riflessiva

- Valutare è un atto di **apprendimento**
- Implica **un'attività riflessiva** che comprende tutto il processo:
 - prima - **ex ante** -
 - durante - **in itinere** -
 - dopo - **ex post** -

**Comporta quindi un'assunzione di
responsabilità**



responsabilità sociale

Responsabilità sociale nei confronti di ...

- **persona;**
- **comunità;**
- **organizzazione.**

Valore aggiunto all'attività intrapresa

- L'attività di valutazione evidenzia il **valore aggiunto**:
 - dei risultati prodotti
 - dei processi

Nei confronti di:

- singolo cittadino
- assistente sociale
- servizio e organizzazione

Perché valutare: il punto di vista del cittadino

- Aiuta ad acquisire consapevolezza del percorso compiuto e del processo di cambiamento.
- Cogliere i punti di debolezza e i punti di forza.
- Riconoscimento e consapevolezza delle capacità di agency

Pertanto è ...

- Opportunità di **apprendimento** di sè, delle proprie risorse, delle proprie potenzialità e di quelle della rete
- **Crescita** individuale e del micro contesto
- **Rinforza la motivazione**

Perché valutare: il punto di vista dell'a.s.

- Consente di cogliere i punti di debolezza e di forza del processo messo in atto: **l'errore come opportunità di miglioramento**
- Si rilevano gli effetti concreti di quanto realizzato
- Aiuta a orientare meglio l'azione

Pertanto é opportunità di:

- Auto apprendimento
- Accrescimento professionale
- Rinforza la motivazione

Effetti della valutazione

PRODUCE **MIGLIORAMENTO**

In sintesi...

- La valutazione è uno strumento fondamentale di **governo** dei processi messi in atto, rende flessibili i progetti permettendo di orientarli meglio rispetto agli obiettivi e alle finalità.

Gli orientamenti di valore

- Per valutare è necessario **esplicitare gli orientamenti di valore** che fanno da sfondo e sui quali si è basato il p.p. e l'azione professionale

Gli obiettivi

- Per valutare è necessario fare riferimento:
agli **obiettivi** (generali e specifici)
- alle **azioni** realizzate e a quelle non realizzate
- alle **risorse** utilizzate (responsabilità)
- ai **tempi**
- agli **esiti** pervenuti

Metodologia della valutazione

(valutazione dell'intervento professionale)

- Si basa su quella della ricerca sociale
- **Prevede:**
 - rilevazione ex ante: situazioni iniziale
 - monitoraggio: situazione in itinere
 - rilevazione ex post: situazione finale

V. ex ante: l'assessment

- ✓ Modello dell'indagine: diagnosi
- ✓ Modello procedurale: l'assessment è organizzato in modo procedurale con utilizzo di schede
- ✓ Modello della reciprocità: valutazione partecipata, importanza alla costruzione di senso della persona, al linguaggio. Si guarda alle criticità ma anche alle risorse

(tratto da: Fargion, S. 2013, 83 e segg.)

Indicatori e descrittori

- Vanno individuati gli indicatori che possono essere di tipo:
 - **quantitativo**: misurano (es. numero di incontri, numero di presenze/assenze, ecc.)
 - **qualitativo**: atteggiamenti, modalità relazionali

Attenzione! *la qualità è un valore relativo e non assoluto!*

Nella valutazione non siamo soli ...

- Spesso risulta difficile individuare degli indicatori che ci informino sui cambiamenti avvenuti

Come si può fare?

- Autovalutazione dell'utente
- Incontri con altri soggetti coinvolti nel p.p.
- Rilevazione del benessere/soddisfazione (sto meglio..., parlo di più...)
-

V. in itinere: il monitoraggio-la verifica

- La **verifica** è un metodo e una strategia per rilevare la rispondenza di quanto messo in atto con il p.p. elaborato
- E' uno strumento importante che rende possibile una lettura e un lavoro comune.
- Viene fatta in itinere = monitoraggio a step

V. ex post: v. finale

Confronto tra i risultati raggiunti e gli obiettivi del progetto di intervento.

Comporta interrogarsi su:

- Quali obiettivi sono stati raggiunti;
- Come sono stati raggiunti
- Con quali azioni e risorse
- Quali obiettivi non sono stati raggiunti

Come si valuta l'esperienza di tirocinio

Strumenti: piano di tirocinio (è un primo momento di assessment delle risorse); diario di bordo, registrazioni di colloqui, verbali di riunioni, griglie di osservazione, etc.

Cosa valuto: l'esperienza di tirocinio cioè i risultati a cui si è giunti rispetto agli obiettivi. Quindi il focus di attenzione è sul processo (come e con chi e con che cosa) e sugli esiti

Come valuto: aspetti quantitativi (es. numero di colloqui osservati) e qualitativi (come ho gestito la relazione con l'utente)

Con chi: individualmente, con il spv, con altri studenti tirocinanti serv soc

Documentazione del processo di valutazione del tirocinio

- **Prodotti di input:** il materiale che ho raccolto in fase iniziale “propri”(es. piano del tirocinio) e del servizio (es. documentazione proposta dal spv, servizio, ente, etc.)
- **Prodotti di output:** diario di bordo, verbali, registrazioni colloqui, relazioni, documenti, ricerche, statistiche, etc. (intermedio)
- **Prodotti di outcome:** (fase finale) relazione di tirocinio e autovalutazione scritta, valutazione del spv.

Sintetica bibliografia

- Campanini, A. (cur) (2006) *La valutazione nel servizio sociale* Carocci, Roma;
- De Ambrogio, U. (cur.) (2003) *Valutare gli interventi e le politiche sociali* Carocci, Roma;
- De Ambrogio U., Bertotti T., Merlini F. (2007) *L'assistente sociale e la valutazione* Carocci, Roma;
- Fargion, S. (2013) *Il metodo del servizio sociale* Carocci, Roma;
- Fondazione Zancan (2005) *Vademecum per la valutazione della qualità dei servizi* Padova;
- Palumbo, M. (2001) *Il processo di valutazione* Franco Angeli, Milano;