

LE PAROLE CHIAVE DELL'EVALUATION (Guido Contessa)

Con il termine evaluation indichiamo un processo formalizzato di verifica e valutazione dell'efficienza, dell'efficacia e della soddisfazione di un intervento, progetto, servizio.

Processo formalizzato

Con questo termine intendiamo una sequenza trasferibile di atti intenzionali e programmati, comunicabili e confutabili

Verifica

Fase dell'EVALUATION, prevalentemente tecnica, nella quale si misura il grado di raggiungimento dei risultati attesi

Valutazione

Fase, prevalentemente "politica", nella quale si dà un valore alle misurazioni ottenute dalla verifica. La valutazione dovrebbe stabilire in anticipo le soglie di accettabilità dei risultati, cioè le soglie del successo

Efficienza

Rapporto ottimale tra risorse impiegate e risultati ottenuti. Per risorse qui intendiamo sia quelle materiali (denaro, strutture, materiali) sia quelle intangibili (salute, tempo, perdite indotte). La variabile efficienza porta all'interrogazione se gli stessi risultati possono essere raggiunti con minori costi, o se con gli stessi potevano essere ottenuti maggiori risultati

Efficacia

Rapporto ottimale tra risultati ottenuti e obiettivi e bisogni che ispirano il progetto o servizio. La variabile efficacia porta all'interrogazione se i risultati siano o meno significativi rispetto agli obiettivi o, più ancora, ai bisogni sociali che hanno originato l'azione

Soddisfazione

La soddisfazione è la variabile intangibile e soggettiva che governa il clima, gli atteggiamenti e le opinioni degli utenti, degli operatori e dei committenti e del "campo" in genere. La variabile soddisfazione porta all'indagine sul piano delle rappresentazioni, dei vissuti e dell'immagine

Soggettività, intersoggettività e oggettività

I risultati, i costi, i bisogni e la soddisfazione devono essere indagati sia sul versante quantitativo che qualitativo; sul versante oggettivo (atti, quantità, comportamenti) sia su quello soggettivo (percezioni, atteggiamenti, opinioni). Entrambi i versanti comunque sono stabiliti da un processo partecipato intersoggettivo

Sistema utente

È l'insieme strutturale, normativo e soggettivo, per la cui modificazione e promosso il progetto o servizio

