

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

Sistema committente

E' l'insieme strutturale, normativo e soggettivo, che promuove e amministra il progetto o servizio (in certi casi si identifica, in tutto o in parte, col sistema utente)

Sistema consulente

E' l'insieme strutturale, normativo e soggettivo, che realizza operativamente il progetto o servizio (in certi casi si identifica, in tutto o in parte, col sistema committente)

Tempi e luoghi dell'evaluation

Il processo di evaluation richiede raccolte dati, osservazioni e misurazioni in tempi diversi (prima, durante, al termine, postea) in modo da poter controllare le variazioni del sistema utente, sia nell'intervallo pre-post sia nel corso dell'intervento.

L'evaluation viene effettuata nel sistema utente, nel corso delle attività oggetto dell'intervento (aula), di nuovo nel sistema e infine, a volte, nel sopra - sistema contenitore e nei sistemi committente e consulente. In certi casi può essere utile ricorrere a gruppi di controllo, onde valutare le variazioni ottenute in un sistema sottoposto a intervento, rispetto ad uno non sottoposto.

La delimitazione dei tempi e dei luoghi dell'evaluation e operazione artificiale e convenzionale, in parte tecnica e in parte "politica".

Metodi e strumenti

L'evaluation e una ricerca operativa a scopi valutativi. Essa può prendere il carattere di ricerca-intervento nella misura in cui il suo processo non e riservato solo all'organico tecnico, ma partecipato in ogni fase da porzioni dei sistemi utente e committente.

La strumentazione dell'evaluation e quella tipica della ricerca nelle scienze umane: intervista, colloquio, test, questionario, griglia di osservazione, analisi documentale.