

Monitorare e valutare progetti sociali

15 gennaio 2018
Fondazione Carispezia

A cura di Elisabetta Dodi
docente dell'Università Cattolica del Sacro Cuore

SCOPO DI MONITORAGGIO E VALUTAZIONE

Il monitoraggio e la valutazione di un progetto hanno lo scopo fondamentale di verificare nel tempo la realizzazione dei risultati attesi che il progetto si prefigge e il valore generato.

«Si sono raggiunti, e in quale misura, gli esiti e i cambiamenti auspicati?»

UTILITÀ

Perché l'attività di monitoraggio e valutazione di un progetto sia efficace, deve risultare utile a chi deve prendere decisioni e riprogettare.

Deve cioè produrre informazioni e dati che servano effettivamente a formulare giudizi e - su questa base

—
a riprogettare corsi d'azione.

IL DISEGNO DI MONITORAGGIO E VALUTAZIONE DI UN PROGETTO

È importante che monitoraggio e valutazione avvengano sulla base di un disegno, parte integrante del progetto stesso, che indichi quali sono gli indicatori di monitoraggio e le domande alla quale la valutazione deve rispondere, quali sono gli strumenti utilizzati per rispondervi, chi e quando svolgerà le attività necessarie.

MONITORAGGIO

Funzione continua che utilizza la raccolta sistematica dei dati relativi a indicatori stabiliti per fornire, in corso d'opera, all'ente esecutore e alle principali parti interessate, indicazioni sullo stato di avanzamento, sul conseguimento degli obiettivi e sull'utilizzo dei fondi allocati.

FOCUS SULLE AZIONI DEL PROGETTO

Come monitorare l'andamento delle azioni e la loro coerenza con tempi, obiettivi e risultati attesi?

Quali sono le azioni «principali» e le azioni «accessorie»?

- Descrivere le azioni (attività, destinatari, metodologia, esiti, output attesi...)
 - Individuare gli indicatori
 - Individuare gli strumenti di rilevazione

- Descrivere le azioni → attività, destinatari (chi? quanti?), metodologia e strumenti (come intendiamo lavorare?, tempi, attori (partner e collaboratori: chi? quanti?), risorse, esiti, output attesi...
- Individuare gli indicatori → che cosa dà evidenza dello svolgimento e della realizzazione delle azioni così come programmate?
- Strumenti di rilevazione: quali strumenti di raccolta delle informazioni utili a monitorare l'andamento degli indicatori?

STRUMENTI DI RILEVAZIONE



Esame della documentazione

- Analisi di quanto prodotto indipendentemente dalla valutazione



Interlocuzione con i soggetti coinvolti

- **Forma scritta**
 - Questionario
 - Test
 - Compiti
- **Forma orale**
 - Interviste
 - Colloqui
 - Momenti informali
- **In gruppo**
 - Focus group
 - Gruppi di discussione



Osservazioni dirette

- Da parte dei soggetti coinvolti
- Da parte di soggetti non coinvolti
- Attraverso l'utilizzo di schemi o altri mezzi per organizzare le informazioni

IL DISEGNO DI VALUTAZIONE DI UN PROGETTO FOCUS SU CAMBIAMENTI TRASVERSALI ALLE AZIONI

- Identificazione dei **cambiamenti attesi**.
- Identificazione degli **indicatori**.
- Identificazione degli **strumenti e delle fonti informative**.
- **Costruzione degli strumenti**.
- **Rilevazione** sul campo.
- **Valutazione** vera e propria (espressione di un giudizio).
- Individuazione delle **strategie di miglioramento**.
- **Restituzione dei risultati** agli stakeholders.

CAMBIAMENTI ATTESI: QUATTRO MACRO DIMENSIONI

(quattro dimensioni di valutazione)

▪ **IL PROGETTO/SERVIZIO**

Tutto ciò che afferisce all'efficienza e all'efficacia interna di un servizio o un progetto: la professionalità degli operatori, la condivisione degli obiettivi, il processo di lavoro...

▪ **BENEFICIARI /DESTINATARI**

Tutto ciò che afferisce ai destinatari e dunque all'efficacia e all'efficienza esterna di un progetto: la soddisfazione dell'utente, i cambiamenti previsti nei loro tempi, nelle loro modalità di accesso ai servizi...

▪ **COORDINAMENTO/COLLABORAZIONE TRA SERVIZI E ORGANIZZAZIONI**

Tutto ciò che afferisce alla dimensione dell'integrazione, collaborazione tra tutti i soggetti coinvolti nella rete del progetto.

▪ **TERRITORIO**

Tutto ciò che afferisce alla relazione con il territorio o con la comunità locale: la sensibilizzazione, la promozione di una cultura o di strategie di intervento, la visibilità...

INDICATORI

L'indicatore è una variabile quantitativa - o un parametro qualitativo - che registra un certo fenomeno, ritenuto appunto “indicativo” di un criterio.

Un indicatore può essere:

- quantitativo se rappresentato da un valore numerico;
- qualitativo se risponde a logiche diverse da quelle della rilevazione. Si esprime tipicamente tramite domande sull'esistenza o meno di un elemento nel percorso progettuale o di una precisa pratica organizzativa.

STRUMENTI DI VALUTAZIONE

Gli strumenti di valutazione possono essere diversi (relazioni periodiche, verbali di riunioni, schede di presenza, questionari, interviste, focus group...).

SOGGETTI E FONTI

Tanti più soggetti coinvolgo in una valutazione tanto più potrò avvicinarmi a risultati oggettivi e non autoreferenziali.

La valutazione dell'efficacia dell'intervento attraverso l'analisi della qualità percepita dai suoi utenti può rappresentare un aspetto fondamentale in un corretto percorso di valutazione di un progetto/servizio anche ai fini di realizzare percorsi di ricerca utili a analizzare aspetti nuovi e inattesi.

Un esempio

CAMBIAMENTO ATTESO: INCREMENTO DEL PROTAGONISMO DEI GIOVANI DEL TERRITORIO.

Cambiamenti attesi	Indicatori	Strumenti
<p>I ragazzi sono protagonisti del proprio progetto educativo: i ragazzi partecipano all'individuazione degli obiettivi del proprio progetto educativo, ne conoscono e riconoscono tappe, fasi, esiti raggiunti e partecipano alla riprogettazione costante del percorso.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Numero dei gruppi e dei singoli ragazzi contattati. ✓ Numero dei gruppi e dei singoli ragazzi agganciati. ✓ Numero delle associazioni e organizzazioni del territorio contattate. ✓ Numero delle associazioni e organizzazioni del territorio con le quali è stata attivata una collaborazione. ✓ Esiti delle collaborazioni attivate. ✓ Numero delle iniziative progettate dai ragazzi. ✓ Numero delle iniziative realizzate con i ragazzi. ✓ Esiti delle iniziative realizzate. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Registro presenze. ✓ Verbali riunioni. ✓ Analisi delle progettazioni realizzate. ✓ Analisi delle progettazioni realizzate. ✓ Questionario con referenti delle associazioni con le quali è stata attivata una collaborazione. ✓ World caffè con ragazzi, educatori, referenti delle associazioni del territorio.

STRUMENTI E FONTI INFORMATIVE

Si identificano gli strumenti e le fonti informative che consentono di raccogliere i dati e le informazioni utili per dare un valore agli indicatori identificati.

Come posso rilevare le informazioni di cui necessito?

GLI STRUMENTI della ricerca sociale

Gli strumenti che vengono principalmente utilizzati
nell'ambito della ricerca sociale
e ai quali può essere utile fare riferimento
nei processi di valutazione sono:

Il questionario

L'intervista

Il focus group

L'osservazione

La check list

Il questionario

Permette di rilevare informazioni «interrogando» i soggetti coinvolti appartenenti ad un campione rappresentativo mediante una procedura standardizzata che ha lo scopo di studiare le relazioni tra le variabili individuate come rilevanti.



E' il principale strumento di indagine della ricerca quantitativa e può essere somministrato attraverso l'intervista faccia a faccia, l'auto-compilazione (google questionari) o l'intervista telefonica.

RISULTATI RAGGIUNGIBILI ATTRAVERSO I QUESTIONARI DI SODDISFAZIONE

- disporre di valutazioni sintetiche della qualità percepita con riferimento a diversi servizi erogati
- individuare dei punti di forza, contrapposti a delle aree di criticità, e controllarne l'andamento;
- evidenziare le conseguenze a determinati cambiamenti organizzativi.

Tale metodologia, se applicata con successo, consentirà pertanto di fornire indicatori analitici e sintetici di qualità percepita che stimolino al miglioramento continuo e simultaneo di tutti gli elementi che definiscono le logiche di funzionamento di un intervento.

ATTENZIONI METODOLOGICHE PER LA FORMULAZIONE DELLE DOMANDE

- Le domande devono essere semplici e comprensibili per il target potenziale dell'utenza.
- Le domande devono essere il più possibile chiuse.
- Le domande con più possibilità devono tenere conto di tutte le alternative possibili o contenere l'alternativa altro.
- Nelle domande occorre poter misurare e dunque rappresentare scale di misurazione.
- Occorre prevedere lo spazio di almeno una domanda aperta che ci consenta di raccogliere l'imprevisto o di approfondire un particolare aspetto.

A cosa serve	Vantaggi	Svantaggi
<p>Raccogliere molte informazioni in un tempo relativamente breve.</p> <p>Permette di effettuare comparazioni fra gruppi di popolazione.</p> <p>Permette di raccogliere impressioni, opinioni atteggiamenti su questioni definite.</p>	<p>Non intrusività.</p> <p>Ampia diffusione.</p> <p>Bassi costi.</p>	<p>E' difficile che emergano aspetti inattesi o imprevisti.</p> <p>Non permette approfondimenti specifici..</p>

L'intervista

L'intervista costituisce «una forma di conversazione» che esplora esiti, significati, cambiamenti generati dal progetto (e/o dalla partecipazione ad azioni progettuali).



L'intervista consente di rilevare delle informazioni su situazioni, comportamenti, opinioni/ atteggiamenti che di per sé non possono essere considerate giuste o sbagliate, ma significative al fine di comprendere il processo progettuale.

DIVERSE TIPOLOGIE DI INTERVISTE

- **Intervista non strutturata:** non è composta da domande precostituite, ma da una serie di argomenti e temi da esplorare;
- **intervista semi-strutturata:** l'intervista prevede una parziale strutturazione ed in questo caso l'intervistatore è maggiormente vincolato nella formulazione delle domande;
- **intervista strutturata:** l'alto grado di strutturazione della traccia di intervista vincola l'intervistatore.

A cosa serve	Vantaggi	Svantaggi
<p>Rileva informazioni, opinioni, atteggiamenti, rappresentazioni in merito a situazioni, interventi, relazioni.</p> <p>Permette di raccogliere valutazioni e riflessioni che altrimenti faticherebbero ad emergere.</p>	<p>Ricchezza di informazioni.</p> <p>Flessibilità.</p> <p>Apertura ad esiti e dati inattesi.</p> <p>Sviluppo di relazioni.</p>	<p>Bassa possibilità di comparazione e generalizzabilità.</p> <p>Costi alti nel caso di analisi comparative.</p> <p>Intrusività.</p> <p>Lunghi tempi di organizzazione e realizzazione.</p> <p>Può richiedere una formazione specifica per gli intervistatori.</p>

Il focus group

Il focus group consiste in una “tecnica di rilevazione basata sulla discussione tra un piccolo gruppo di persone, alla presenza di uno o più moderatori, focalizzata su un argomento che si vuole indagare in profondità”.

A cosa serve	Vantaggi	Svantaggi
<p>Permette di analizzare in profondità una questione attraverso una discussione di gruppo guidata da un moderatore.</p> <p>Costruisce appartenenza e presa di parola sul progetto.</p> <p>Sostiene la relazione tra più soggetti e attori.</p>	<p>L'interazione fra i membri del gruppo è in grado di produrre più informazioni di quelle ottenibili con interviste singole.</p>	<p>Necessità spesso di un moderatore esperto.</p> <p>Possibili difficoltà nel contatto degli intervistati.</p> <p>Complessità della elaborazione ed analisi dei dati raccolti.</p>

L'osservazione

L'osservazione si basa su momenti di visita, concordati con i valutati, nei quali si osservano aspetti differenti individuati in una griglia precostituita.

A cosa serve	Vantaggi	Svantaggi
Permette di raccogliere informazioni dettagliate su dimensioni strutturali, di contesto e di processo.	Flessibilità. Approfondimento. Ricchezza di informazioni.	Possibili difficoltà di interpretazione. Rischio di influenza sui comportamenti degli osservati; Costosa in termini di tempo.

La check list

La check list consiste in una scheda preordinata di verifica dell'esistenza e disponibilità di determinate informazioni riguardanti ciò che si valuta o di raccolta di determinate informazioni relativamente a voci predefinite (numero partecipanti, età partecipanti...).

A cosa serve	Vantaggi	Svantaggi
<p>Permette di ordinare o raccogliere informazioni per analisi secondarie di dati già disponibili (dati statistici, registri di presenze, verbali di riunioni, diari di attività etc.).</p>	<p>Strumento non intrusivo. Memoria storica. Bassi costi di rilevazione.</p>	<p>Bassa flessibilità: i dati ottenibili sono limitati a quelli già esistenti, e riorganizzati secondo criteri limitati. Le informazioni possono essere non complete; Può essere difficile reperire o accedere ai dati.</p>

Quale strumento?

Per poter operare una scelta in merito a quale strumento, o quale combinazione di strumenti, utilizzare per la rilevazione delle informazioni è necessario tenere in considerazione alcuni elementi di fondo:

- **Le caratteristiche dell'oggetto di analisi**
- **Gli indicatori identificati per la valutazione**
- **Il campione**
- **Le risorse a disposizione (economiche ma non solo)**
- **I tempi**