

CAPITOLO 7

Il disegno di autovalutazione

Pagina 177 di 190

SEDE CENTRALE: 38051 Borgo Valsugana - P.ta Ceschi, 1 - tel. (0461) 755555 - fax (0461) 755592

P. IVA 02189180223 - C.F. 90014590229

Sito web: www.c3tn.it

e-mail: comunita@pec.comunita.valsuganaetesino.tn.it



7.1 Il disegno di auto-valutazione del Piano di Comunità

Il periodo di vigenza del piano di comunità richiede di avere più sguardi: verso il territorio, verso i bisogni dei cittadini verso l'integrazione socio sanitaria, socio educativa e con altre politiche, verso le esigenze di contrazione dei costi.

In questo contesto l'auto-valutazione del piano assume una valenza cruciale essendo ormai nota e condivisa la connessione tra programmazione, progettazione, intervento e valutazione in politiche complesse ed articolate quali quelle sociali e socio-sanitarie.

Secondo tale schema la valutazione viene intesa parte integrante dell'intero percorso di programmazione ed ha lo scopo di produrre informazioni e dati attraverso i quali formulare giudizi sulla base dei quali riprogrammare le politiche del territorio, promuovendone il continuo miglioramento.

Per il piano di comunità, individuato dalle recenti linee guida della Provincia Autonoma di Trento per la predisposizione dei Piani come strumento cruciale nel processo di programmazione integrata dei Servizi, le necessità di auto-valutazione sono particolarmente rilevanti, anche perché ad esso è affidata la titolarità, dunque la responsabilità ultima, della programmazione sociale. Pertanto in un'auto-valutazione del piano di comunità l'obiettivo primo dell'azione valutativa è quello di fornire *feedback* ai singoli interventi o progetti per migliorarsi e alla Comunità suggerimenti per le revisioni e riprogettazioni dei piani stessi.

In tal senso un'auto-valutazione ben condotta ha tra i vantaggi quelli di aiutare a:

- capire meglio i problemi che si intendono trattare;
- comprendere meglio le scelte fatte e le loro implicazioni;
- individuare cosa funziona e cosa no nelle politiche implementate;
- scoprire cose nuove, inaspettate.

Rispetto al metodo, un'attenzione da presidiare è quella di abbandonare l'idea di una valutazione con pretese universalmente valide, ma piuttosto basata sulla consapevolezza che politiche complesse richiedono un approccio *ad hoc*, partecipato, impostato secondo metodi misti, che interrogano sul significato di ciascuna delle esperienze che si valutano. In questo senso il percorso di auto-valutazione deve essere elaborato attraverso una "cassetta degli attrezzi" fatta di varie metodologie, costruite su misura, che si fondano sul coinvolgimento di più attori. Non esiste un *set* di indicatori valido sempre ed in ogni contesto per valutare i piani di comunità, esiste invece un metodo e un approccio valutativo: *multistakeholder* e multidimensionale. La partecipazione di soggetti disponibili e competenti arricchisce infatti le auto-valutazioni, accrescendo la possibilità di sviluppare cambiamenti e miglioramenti delle politiche.

Valutare (dal latino *valere* ovvero dare valore) è un'azione riflessiva di attribuzione di significato rispetto al processo in atto, a ciò che è stato messo in campo, ai cambiamenti intervenuti, al raggiungimento degli obiettivi prefissati. Questo consente al soggetto programmatore di tenere sotto osservazione l'esito delle scelte della pianificazione, al fine di conoscerne i primi risultati, anche e soprattutto quelli inattesi, e di ri-orientare la nuova programmazione.

Nel processo di pianificazione di comunità in particolare, diviene cruciale assumere costantemente e congiuntamente un'ottica di supporto ed accompagnamento, sia per considerare la sua capacità di cambiamento del sistema programmatico delle Politiche sociali, in senso virtuoso, sia in una fase successiva, per valutare l'effettiva implementazione delle politiche che si propone di realizzare e, in definitiva, la sua capacità di incidere nell'effettiva realizzazione di servizi ed interventi, per orientare i *policy makers*, nelle successive scelte programmatiche.

7.1.1 Le domande di auto-valutazione e gli oggetti di analisi

La auto-valutazione del piano di comunità si propone di dare risposta a tre quesiti ritenuti fondamentali, sia nei confronti dei diversi *stakeholders* della programmazione, in un'ottica di informazione e trasparenza, sia nei confronti di soggetti che hanno responsabilità diretta sulla programmazione (livello politico e tecnico del piano) per meglio orientare e calibrare in itinere gli indirizzi e le azioni promosse dal piano.

Tali domande sono:

- **Quanto è stato fatto?** Ovvero, la costruzione periodica di un quadro di monitoraggio che evidenzi progressivamente quanto prodotto dal piano, quante risorse sono state investite e quanta utenza viene raggiunta. Tale valutazione si pone su un livello di **output**, ovvero di definizione del prodotto del piano di comunità.
- **Come è stato fatto e quali risultati ha generato?** Ovvero la realizzazione di un percorso valutativo che, sulla base di quanto prodotto, possa consentire di avere elementi di giudizio sulle modalità di realizzazione e sui risultati in ordine a criteri quali la qualità, la soddisfazione ecc.. Tale auto-valutazione si pone su un livello di **outcome**, ovvero di definizione dei risultati del piano.
- **È servito? E che utilità/cambiamenti ha generato?** Ovvero, per quanto possibile, la realizzazione di una valutazione degli esiti di alcune azioni specifiche, la messa a fuoco dei cambiamenti generati da tali azioni promosse dal piano, sui beneficiari degli interventi. Tale auto-valutazione si pone su un livello di **Impatto (impact)**, ovvero di definizione degli impatti delle azioni e delle politiche del piano.

A queste domande di valutazione si tenterà di dare risposta focalizzando l'attenzione valutativa su due "dimensioni":

- a. **l'implementazione del piano**, sia rispetto all'uso delle risorse (*social accountability* del piano di comunità), sia rispetto ai risultati ottenuti dalle diverse azioni strategiche in termini di qualità, di adeguatezza, di efficacia;
- b. la **governance**, ovvero l'integrazione e il governo diffuso del piano.

Nella tabella di seguito viene raffigurata la declinazione articolata dell'incrocio tra dimensioni della auto-valutazione e livelli di analisi (domande valutative):

	<i>Output</i>	<i>Outcome</i>	<i>Impact</i>
Implementazione del Piano	Fotografia periodica, in chiave rendicontativa, di quanto mobilitato (risorse) e prodotto (azioni e utenza) dal piano	Come sono state realizzate le diverse azioni e che risultati hanno generato	Cambiamenti, utilità, benefici generati sulla popolazione target
Governance	Cosa è stato fatto rispetto alla promozione dell'integrazione e del governo diffuso	Come è stato realizzato e che risultati hanno generato le azioni di promozione dell'integrazione	Cambiamenti generati sull'assetto di <i>governance</i>

7.1.2 L'autovalutazione dell'implementazione del Piano

1. In particolare rispetto al primo quesito valutativo - *output* - il disegno di auto-valutazione focalizzerà l'attenzione sulla costruzione di un sistema di *rendicontazione periodica* (annuale) di quanto realizzato dal piano di zona rilevando, attraverso una check list, informazioni su:
 - azioni del piano
 - risorse economiche investite
 - utenza raggiunta
 - risorse impiegate (gestori, personale...)Questa azione valutativa risponde ad un'esigenza di monitoraggio e *account* (rendiconto) di quanto prodotto dal piano. In particolare l'analisi di alcuni dati consentirà non solo di dare conto di quanto fatto, ma di contribuire alla lettura delle Politiche sociali del territorio, così da fornire elementi utili per orientare le strategie programmatiche di ambito. Tale operazione valutativa consentirà la realizzazione di un capitolo della relazione annuale di autovalutazione dedicato al *social account*.
2. Rispetto al secondo quesito valutativo - *output* - il disegno di auto-valutazione focalizzerà l'attenzione sulla qualità delle azioni promosse, sulle modalità e sui risultati raggiunti. Tale operazione valutativa consentirà la realizzazione di un capitolo della relazione annuale di autovalutazione dedicato alla *valutazione della qualità di una o più azioni strategiche*.
3. Rispetto al terzo quesito valutativo - *impact* - il disegno di auto-valutazione prevedrà la selezione di un indirizzo di *policy* (es. sostegno alla domiciliarità, promozione della genitorialità, ...) sul quale realizzare un affondo qualitativo che intercetti oltre alla soddisfazione, anche le percezioni di cambiamento dei destinatari diretti delle azioni. Tale operazione valutativa consentirà la realizzazione di un capitolo della relazione di autovalutazione del piano (triennale) dedicata ai cambiamenti intervenuti per i beneficiari di tale *policy*.

Anche in relazione a tali azioni valutative gli strumenti utilizzabili saranno *check list* e *gruppi focus* ed inoltre è ipotizzabile, in relazione ai punti 2 e 3, l'uso di questionari di soddisfazione.

7.1.3 La valutazione della *governance*

La valutazione della *governance* del piano focalizzerà l'attenzione sulla valutazione del governo diffuso e dell'integrazione realizzata dalle politiche e gli interventi sociali nel territorio.

L'integrazione sarà valutata sulle seguenti dimensioni di integrazione:

- l'integrazione intercomunale e la dimensione di comunità
- l'integrazione socio-sanitaria
- l'integrazione con la scuola e le politiche educative e dell'istruzione in genere
- l'integrazione con l'Amministrazione provinciale
- l'integrazione socio lavorativa e socio-abitativa
- l'integrazione con il Terzo settore.

La valutazione della *governance* sarà realizzata:

Pagina 180 di 190

SEDE CENTRALE: 38051 Borgo Valsugana - P.ta Ceschi, 1 - tel. (0461) 755555 - fax (0461) 755592
P. IVA 02189180223 - C.F. 90014590229
Sito web: www.c3tn.it
e-mail: comunita@pec.comunita.valsuganaetesino.tn.it



1. a livello di *output*, attraverso il monitoraggio delle azioni di sistema che consentano di evidenziare quanto realizzato periodicamente in questa direzione (assetto della *governance*, istituzione di nuovi organismi, definizione di accordi e protocolli, formazione, ...). Come anticipato, concorreranno a questo livello di analisi anche la rendicontazione ed il monitoraggio del sistema delle risorse. Lo strumento di rilevazione sarà una check list costruita *ad hoc*.
2. a livello di *outcome*, focalizzando l'attenzione sui risultati prodotti sull'integrazione e sul governo diffuso del piano rispetto alla qualità delle azioni promosse, alla soddisfazione generata, alla completezza e adeguatezza delle azioni e dei dispositivi realizzati per la gestione della governance. Gli strumenti di rilevazione saranno *focus group* condotti periodicamente.

Le operazioni valutative 1 e 2 consentiranno la realizzazione di un capitolo della relazione annuale di autovalutazione dedicato alla *governance del Piano di comunità*.

3. A livello di *impact*, realizzando un'analisi valutativa *ex post*, a chiusura del triennio, orientata a valutare l'efficacia della *governance*, ovvero i risultati raggiunti in termini di cambiamenti generati sul livello di integrazione con i soggetti e le altre politiche del territorio. Gli strumenti di rilevazione saranno *focus group*. Tale operazione valutativa consentirà la realizzazione di un capitolo della relazione finale (triennale) di autovalutazione.

La tabella seguente illustra sinteticamente le caratteristiche del disegno di autovalutazione del piano di comunità proposto:

	AUTO VALUTAZIONE DELL'IMPLEMENTAZIONE DEL PIANO DI COMUNITA'	AUTO VALUTAZIONE DELLA GOVERNANCE
QUANDO	Annuale (output e out come) Triennale (impact)	Annuale (output e out come) Triennale (impact)
COSA	- Monitoraggio risorse - Analisi qualità e impatto azioni strategiche	- Sviluppo integrazioni nella costruzione e manutenzione del piano - Sviluppo integrazioni nei progetti del piano
STRUMENTI	- Check list annuale di monitoraggio delle azioni del piano - questionario di soddisfazione degli utenti per le azioni strategiche	- <i>check list</i> annuale di raccolta informazioni disponibili (partecipazione e tenuta dei tavoli ecc.) - questionari ai partecipanti ai tavoli - <i>focus group</i> annuali di analisi dei processi di partecipazione ed integrazione
CHI	Regista del percorso di autovalutazione è la struttura interna della Comunità (l'ufficio del piano) che nei diversi momenti coinvolgerà i diversi <i>stakeholder</i> (livello politico, tavolo territoriale, gruppi tematici, responsabili dei progetti, operatori, utenti).	Regista del percorso di autovalutazione è la struttura interna della Comunità (l'ufficio del piano) che nei diversi momenti coinvolgerà i diversi <i>stakeholder</i> (livello politico, tavolo territoriale, gruppi tematici, responsabili dei progetti, operatori, utenti).

Si evidenzia che l'uso di un medesimo disegno di auto-valutazione potrà consentire anche l'utilizzo degli stessi strumenti per le 16 Comunità; ciò potrebbe permettere anche di realizzare un confronto a livello provinciale che faciliti l'individuazione di strategie comuni di sviluppo e miglioramento.