

**Luciano Malfer**

Dirigente Servizio Politiche Sociali della Provincia Autonoma di Trento

# La valutazione dei progetti sociali

L'approccio  
multistakeholders  
e multicriteria

Nel luglio del 2007 la Provincia Autonoma di Trento ha approvato il nuovo impianto normativo che disciplina il settore delle politiche sociali trentine (LP n. 13/07). Si tratta di una riforma che proietta il nuovo *welfare* Trentino nel terzo millennio prospettando scenari decisamente interessanti di sviluppo del sistema delle protezioni sociali oggi esistenti. Alcune delle novità previste riguardano il doppio sistema di pianificazione (provinciale e locale), i livelli minimi delle prestazioni, il responsabile unico del caso e la presa in carico unitaria, l'accreditamento, l'integrazione delle politiche, il distretto dell'economia solidale, l'enfatizzazione della partecipazione, della rendicontazione e della valutazione delle politiche e degli interventi. In questo contesto uno spazio decisamente rilevante è assunto dal tema della valutazione.

Al riguardo si richiamano sinteticamente i nuovi istituti introdotti dalla nuova disciplina legislativa: l'istituzione del "Nucleo esterno di valutazione degli interventi"; l'istituzione della "Valutazione dell'impatto delle politiche familiari"; la previsione della "valutazione strategica" dei piani sociali, la previsione della "va-

lutazione dell'impatto sociale" prodotto dai progetti sociali innovativi.

In armonia con le linee ispiratrici della riforma del *welfare*, le strategie valutative saranno ispirate a logiche partecipative *multistakeholders*-multicriteria e di rendicontazione.

In questo contesto di forte rinnovamento della cornice giuridica del *welfare* locale ufficializzato nel luglio 2007 si sono avviate, qualche anno prima, alcune sperimentazioni che avevano l'obiettivo di anticipare alcune innovazioni previste dalla nuova norma. Di seguito viene quindi presentato un modello di valutazione *multistakeholders* e multicriteria implementato nel corso del biennio 2005/2006 su 45 progetti triennali per un valore economico complessivo di 4,5 milioni di euro. Il modello di valutazione è supportato da uno specifico software - denominato *v@luta* - che essendo facilmente accessibile da web ha consentito a tutti gli attori della valutazione di intervenire nel processo valutativo, di ridurre i tempi complessivi del processo valutativo nonché di monitorare in tempo reale le fasi valutative di tutti i progetti coinvolti nel processo.

Le difficoltà maggiori nell'attivare sistemi di valutazione nelle politiche di *welfare* derivano da una parte dalla complessità dell'oggetto della valutazione e dall'altra parte dalla carenza di informazioni e di indicatori certi. La struttura morfologica di un progetto sociale oggetto di valutazione si presenta per ovvie ragioni irregolare, poliedrica e multidimensionale. Il poter acquisire consapevolezza sulle risultanze prodotte dal progetto sociale richiede necessariamente l'adozione di un serio approccio analitico e di una modellistica sofisticata anche perché "esistono modi diversi in cui può essere valutato un dato insieme anche quando gli elementi dell'insieme hanno tutti dei valori chiaramente specificati"<sup>1</sup>.

La valutazione infine è un processo che deve accrescere la consapevolezza degli attori coinvolti (*learning*). In questo senso la valutazione si caratterizza come atto partecipato e collegiale, non specifico e individuale, e per questo in grado di promuovere azioni compartecipate, partendo dalla condivisione degli obiettivi, dei linguaggi e delle azioni. Ciascun attore ha delle proprie aspettative e degli obiettivi specifici, ed è importante consi-

PESO	GIUDIZIO
1-4	Per niente soddisfacente
5-8	Poco soddisfacente
9-12	Abbastanza soddisfacente
13-16	Molto soddisfacente

&gt; Tabella 1

derare i diversi punti di vista e i differenti obiettivi nella costruzione del disegno di valutazione, perché ciò aiuta a tenere presente la complessità ed i molteplici livelli di interesse e ad evitare il rischio di interpretazioni parziali o corrispondenti unicamente alle aspettative degli attori che detengono maggior potere all'interno del processo valutativo.

La modellistica utilizzata così come tutta la documentazione tecnica prodotta è il frutto di un ampio processo partecipativo che la Provincia ha attivato e condotto, prima di avviare il processo valutativo, sia con i progettisti, che con gli enti gestori territorialmente coinvolti. A questi soggetti sono stati infatti presentati in specifici seminari i materiali di lavoro. Sono state quindi raccolte e valutate le osservazioni di merito e, previa valutazione, sono stati operati gli aggiustamenti del caso. Tutta la documentazione utilizzata (*check-list*, scale qualitative e quantitative di attribuzione dei giudizi di valore e dei pesi) è stata approvata dalle organizzazioni coinvolte nel processo valutativo. I risultati finali sono stati presentati pubblicamente in specifici seminari.

### Il modello di valutazione

Il processo di valutazione è stato articolato in quattro fasi che prevedono il coinvolgimento a diverso livello di tutti i soggetti pubblici e privati interessati dagli effetti sociali prodotti dal progetto implementato su quel territorio. Il modello adottato è sostanzialmente un processo che consente di addivenire ad una **valutazione finale (V)** del progetto tramite un semplice algoritmo che lega i seguenti vettori valutativi:

#### Note

1) Amartya Senn, *Etica ed Economia*. Laterza, 2002

CRITERI
Coerenza progetto/azioni realizzate
Integrazione con il tessuto sociale di riferimento
Adeguatezza del progetto ai bisogni
Impiego efficiente delle risorse finanziarie
Valorizzazione e ottimizzazione delle risorse umane strumentali
Risposte innovative rispetto alla rete delle risorse esistenti
Attivazione autonomia delle risorse sociali della comunità
Coinvolgimento soggetti istituzionali del territorio di riferimento del progetto
Sviluppo di condizioni di prevenzione del disagio sociale

&gt; Tabella 2

SEZIONI DI CHECK-LIST
1 Risultati raggiunti
2 Beneficiari dell'intervento
3 Rete di partnership attivata
4 Competenze acquisite dai beneficiari dell'intervento
5 Valutazione ed apprendimento
6 Utilizzo dei finanziamenti
7 Risorse aggiuntive
8 Valore sociale aggiunto

&gt; Tabella 3

- A1= processo di autovalutazione operato dal soggetto gestore del progetto;  
 V1 = processo di valutazione attuato dall'ente gestore;  
 V2 = processo di valutazione attuato dagli stakeholders;  
 V3 = processo di valutazione di sintesi attuato dalla Commissione provinciale.

$$V = f(A1;V1;V2;V3)$$

**Autovalutazione (A1).** La prima fase coinvolge direttamente i soggetti responsabili della progettazione e gestione degli interventi sociali previsti dal progetto, i quali, tramite un questionario di autovalutazione sono chiamati ad esprimere un proprio giudizio, che si concretizza in un commento qualitativo, l'assegnazione di punteggio complessivo finale nonché ad individuare gli stakeholders del progetto (persone fisiche e/o organismi maggiormente rappresentativi che a diverso titolo sono stati coinvolti nel progetto).

**Valutazione Ente gestore (V1).** Il secondo momento di valutazione coinvolge, tramite la compilazione di un apposito questionario, gli Enti gestori (Compenso-

0,1235	Valore aggiunto
0,1235	Beneficiari dell'intervento
0,1235	Rete di partnership attivata
0,1235	Competenze acquisite dai beneficiari dell'intervento
0,1235	Valutazione ed apprendimento
0,1235	Utilizzo dei finanziamenti
0,1358	Risorse aggiuntive
0,1235	Valore sociale aggiunto

&gt; Tabella 4

ri e Comuni di Trento e Rovereto) nel cui territorio di riferimento si svolge il progetto. Si tratta dunque di autorità amministrative sovra comunali che possono esprimere un giudizio sul progetto e le connessioni che il progetto ha con la pianificazione sociale locale.

**Valutazione stakeholders (V2).** La terza fase della valutazione prevede il coinvolgimento delle persone che a diverso titolo hanno avuto un ruolo attivo nel progetto (ragazzi, famiglie, associazioni, istituzioni) i quali, attraverso momenti di confronto (*focus-group*) gestito da funzionari pubblici, esprimono un giudizio condiviso sul progetto. E' la fase cd. "romantica" della valutazione in cui tramite la voce delle persone che esprimono interesse su quel progetto è possibile coglierne direttamente sul campo i risultati concreti sia positivi che negativi.

**Valutazione della Commissione provinciale (V3).** Rappresenta la quarta ed ultima fase del processo di valutazione che è stata operata da una Commissione scientifica composta da funzionari pubblici e da esperti di processi valutativi

nel campo sociale. La Commissione esprime la propria valutazione sulla base: dei giudizi valutativi già espressi dai precedenti soggetti; dalla conoscenza del progetto iniziale; dalla conoscenza del bisogno sociale espresso a livello territoriale; dalla conoscenza dell'organizzazione dei servizi che già esistono su quel territorio; ecc.

La commissione esprime dunque la propria valutazione nonché, solo per i progetti che saranno finanziati, formulerà le opportune prescrizioni tecniche al progetto in modo da riorientare il progetto stesso, rispetto a quanto pianificato in precedenza, sulla base delle mutate condizioni sociali, territoriali ecc.

### La documentazione prodotta

La Commissione scientifica ha elaborato la seguente documentazione:

- Checklist per l'**autovalutazione** dei progetti sociali strutturata in 8 sezioni e 22 domande;
- Checklist per la **valutazione degli Enti gestori** dei progetti sociali;
- Una **scala di valutazione** nel quale si individuano i pesi da assegnare tramite attribuzione di un giudizio qualitativo e quantitativo parametrico (cfr. tabella n. 1) assegnato tramite nove criteri (cfr. tabella n. 2).

### La check-list per l'autovalutazione

Il questionario, si compone complessivamente di 22 domande suddiviso in 8 sezioni (cfr. tabella n. 3), comprende domande a risposta aperta, per le quali è stato raccomandato ai progettisti di attenersi a principi di sinteticità e chiarezza, non superando possibilmente le dieci righe di risposta. Il contenuto del questionario e tutta la modellistica utilizzata sono stati condivisi con gli attori del processo valutativo.

Alle organizzazioni del privato-sociale è stata offerta la possibilità di compilare il questionario direttamente da internet. La Provincia ha infatti elaborato uno specifico software (v@luta) direttamente accessibile dall'organizzazione da remoto tra-

mite specifica password assegnata. Questo processo ha anticipato una nuova modalità di acquisizione dati che si sta attualmente estendendo anche ad altri ambiti lavorativi.

Il progettista è chiamato a compilare il questionario e, per ciascuna delle otto sezioni, esprimere un proprio giudizio complessivo utilizzando la specifica scala parametrica. Ad ogni sezione viene assegnato un punteggio (da un minimo di 1 ad un massimo di 16 punti) che corrisponde ad un determinato giudizio (da "per niente soddisfacente" a "molto soddisfacente"), espresso sulla base di criteri predefiniti, come indicato nella scala di valutazione.

La Provincia ha inoltre richiesto alle specifiche organizzazioni di effettuare l'autovalutazione in modo condiviso, indicando il nominativo del compilatore, rispondendo ai vari quesiti previo diretto coinvolgimento dei soggetti che hanno collaborato alla realizzazione del progetto stesso. I risultati dell'autovalutazione sono stati utilizzati per effettuare le successive fasi di valutazione (stakeholders ed enti gestori).

### La check-list degli Enti gestori per la valutazione

Il questionario è suddiviso in tre parti. La prima è relativa ai dati identificativi del progetto; la seconda prevede tredici domande aperte e/o chiuse dalle quali emerge il livello e il grado di conoscenza del progetto da parte dell'Ente; nella terza parte vengono inseriti i dati relativi al compilatore del questionario. Anche per questa checklist gli Enti gestori hanno avuto l'opportunità di effettuare la compilazione attraverso Internet usufruendo di una specifica password.

### Il ruolo dell'organo di governo

La Giunta provinciale esercitando la propria funzione di ente regolatore (*governance*) del sistema complessivo dei servizi esistenti ha:

- 1) approvato le risultanze della metodologia valutativa ed i risultati del processo valutativo dei progetti sociali oggetto di valutazione;

- 2) stabilito la pesatura dei giudizi valutativi espressi dai quattro soggetti coinvolti nel processo per la valutazione dei progetti sociali identificati nella seguente stringa:

$$V = f(0,1951A1 + 0,2439V1 + 0,2927V2 + 0,2683V3)$$

- 3) stabilito la pesatura delle sezioni che compongono la "Check-list per la valutazione dei progetti sociali (confronta tabella n. 4);
- 4) stabilito che i progetti sociali siano inseriti, in conseguenza dell'esito valutativo, in tre aree di priorità: area di priorità alta; media e bassa disponendo il finanziamento per i soli progetti inseriti nell'area di priorità alta;
- 5) stabilito che i progetti inseriti nell'area di priorità alta dovranno ottemperare le indicazioni progettuali emerse nell'ambito del processo valutativo richiedendo al progettista di redigere un nuovo progetto sociale comprensivo delle citate indicazioni;
- 6) stabilito che il contributo erogato corrisponderà all'80% della spesa ammessa nell'anno e che il finanziamento negli anni successivi sarà decrescente e comunque correlato agli esiti della valutazione che dovrà comunque essere svolta con cadenza annuale.

### Considerazioni finali.

Il percorso valutativo sperimentato nel biennio 2006/2007 è stato molto importante per il dibattito che ha sviluppato in Trentino sui temi della valutazione da parte dell'amministrazione pubblica, del terzo settore e della comunità in generale. Gli istituti sulla valutazione oggi contemplati dalla LP n. 13/2007 sono anche il frutto di questo dibattito. Il terzo settore e le amministrazioni pubbliche coinvolte nelle diverse fasi si sono "giocate" seriamente nel percorso valutativo e complessivamente è accresciuta la consapevolezza e la competenza di tutti gli attori sulle benefiche ricadute che l'applicazione di metodologie di questo tipo possono produrre sulla qualità finale dei servizi erogati.