

VALUTAZIONE NEL PROCESSO D'AIUTO
a cura di Simonetta Filippini e Francesca Merlini
da "Dizionario di servizio sociale"
diretto da Maria Dal Pra Ponticelli
Carocci Faber, Roma, 2005

Definizione

Il termine "valutazione" deriva etimologicamente da valuto, participio passato del verbo latino valere: "dare valore". Nel processo di aiuto "vedi" significa, pertanto, attribuire senso alle informazioni raccolte ed ai risultati ottenuti.

In letteratura, il processo di valutazione si articola in tre momenti diversi: la valutazione ex ante, la valutazione in itinere e la valutazione ex post.

La valutazione, nel processo di aiuto, ha infatti inizio prima dell'intervento, quando, a partire dall'analisi della domanda, ed una volta raccolte tutte le informazioni necessarie per la conoscenza e la comprensione, si formula un'ipotesi sulla situazione. L'azione valutativa continua poi durante l'attuazione del progetto operativo, attraverso il monitoraggio necessario a verificare il raggiungimento degli obiettivi definiti precedentemente. Si conclude al termine della realizzazione del progetto d'intervento "vedi", con la valutazione degli esiti.

Valutare implica, dunque, assumere un punto di vista progettuale nei propri interventi. Progettazione, intervento e valutazione costituiscono infatti percorsi integrati, che consentono di avviare processi di riflessione e consapevolezza in tutti i soggetti coinvolti, di lavorare oltre l'emergenza, di esplicitare - assumendo un atteggiamento di ricerca - i processi attivati, di individuare i metodi "vedi" e gli strumenti più adeguati per rendere riconoscibili i risultati "vedi" degli interventi stessi.

Il processo d'aiuto viene valutato per conoscere la qualità "vedi", l'efficienza e l'efficacia del percorso costruito con l'utente, in relazione ai suoi bisogni.

2. Caratteristiche

La valutazione va condivisa con l'utente "vedi". Assumerne il punto di vista, infatti, consente di rivedere criticamente ed analiticamente il complesso rapporto tra utente medesimo, operatore e struttura, ed - in ultima analisi - di valutare la qualità dell'intervento.

La valutazione rappresenta inoltre un processo continuo e dinamico, ed è necessariamente, sempre provvisoria. Si tratta di una sequenza logica e non temporale, di un processo sincronico e non diacronico.

La valutazione costituisce, infine, un processo soggettivo. Il modello teorico "vedi" di riferimento dell'operatore, i valori personali ed i principi professionali "vedi" di riferimento ne condizionano, infatti, contenuti e modalità di attuazione.

3. Aspetti di metodo

La valutazione, prescindendo dall'approccio teorico scelto, deve essere guidata da un piano, che si rende necessario costruire unitamente al progetto di intervento, in modo da costituirne parte integrante. E' opportuno dotarsi - sin dal principio - di strumenti in grado di accompagnare e sostenere il processo di valutazione, al fine di ottenere indicazioni destinate a migliorare, ri-orientare o modificare il processo d'aiuto in corso.

Pur in assenza di strumenti codificati di valutazione del processo di aiuto, in letteratura è possibile reperire specifiche sperimentazioni che hanno prodotto documentazione "vedi" utile (schede di monitoraggio e rilevazione, griglie di osservazione, questionari) ai fini della rilevazione di elementi osservabili e misurabili.

Si suggerisce l'impiego di un percorso di valutazione articolato in passaggi logici:

- a) identificazione delle dimensioni da valutare, intese come elementi da monitorare, in relazione agli obiettivi definiti;
- b) identificazione degli indicatori, qualitativi e quantitativi, che permettono di misurare le dimensioni individuate;

- c) identificazione degli strumenti per rilevare gli indicatori;
- d) valutazione vera e propria, intesa come attribuzione di significato ai dati ed alle informazioni raccolte, condivisa con gli altri soggetti coinvolti nella realizzazione del processo di aiuto;
- e) identificazione di obiettivi e strategie di miglioramento.

4. Prospettive

La valutazione del processo di aiuto, se realizzata con continuità e metodo, può favorire il miglioramento della qualità degli interventi, a beneficio di una maggiore soddisfazione degli utenti. Favorendo nell'operatore una verifica sistematica delle proprie azioni, costituisce, inoltre, un efficace strumento di rivalutazione del proprio ruolo professionale.

Nella pratica professionale, la valutazione nel processo di aiuto rappresenta un'attività alla quale sono state dedicate un'elaborazione teorica ed una sperimentazione in forma limitata, con il conseguente risultato di apparire una dimensione spesso trascurata, oltre che praticata con scarso rigore metodologico. Le ragioni possono essere individuate a livelli diversi: il divario tra il mondo della ricerca "vedi" e quello del lavoro diretto sul campo, la diffidenza degli operatori nei confronti della valutazione, proposta e/o percepita spesso come mero controllo e verifica dell'operatività, l'assenza - in veste di precisa competenza - all'interno dei curricula formativi.

E' auspicabile che nel breve periodo si intensifichino sperimentazioni e collaborazioni tra contesti operativi, di ricerca e di formazione "vedi", orientati a produrre strumenti metodologici finalizzati a promuovere la pratica valutativa sul caso. Tale attività rappresenta, inoltre, il presupposto ed una indispensabile fonte informativa per la valutazione dei servizi "vedi" e delle politiche sociali "vedi".

5. Bibliografia

- Blythe B.J., Tripodi T., Fasolo E., Ongaro F. (1993), Metodi di misurazione nelle attività di servizio sociale a contatto diretto con l'utenza, Fondazione E. Zancan, Padova.
- Campanini A., Luppi F. (1988), Servizio sociale e modello sistemico, Nis, Roma.
- Campanini A. (2002), L'intervento sistemico, Carocci Faber, Roma.
- Cesaroni M., Sequi R. (1997), Sistema informativo e servizi sociali, Nis, Roma.
- Cellentani O., Guidicini P. (a cura di) (1989), Il servizio sociale tra identità e prassi quotidiana, Franco angeli, Milano.
- Dal Pra Ponticelli M. (1987), Lineamenti di servizio sociale, Astrolabio, Roma.
- De Ambrogio U. (a cura di)(2003), Valutare i servizi e le politiche sociali, Carocci, Roma.
- De Robertis C. (1995), Metodologia dell'intervento nel lavoro sociale, Zanichelli, Bologna.
- Diomede Canevini M. (a cura di) (1993), Documentazione professionale e valutazione degli interventi, Fondazione E. Zancan, Padova.
- Ferrario F. (1996), Le dimensioni dell'intervento sociale, Nis, Roma.
- Folgheraiter F. (1998), Teoria e metodologia del servizio sociale, Franco Angeli, Milano.
- Guay J. (2000), Il case management comunitario, Liguori, Napoli.
- Lerma M. (1992), Metodi e tecniche del processo d'aiuto, Astrolabio, Roma.
- Masini R., Sanicola L. (1988), Avviamento al servizio sociale, Nis, Roma.
- Pompei A., Costanzi C., Risso A. (a cura di) (2000), Il lavoro per progetti individualizzati, Fondazione E. Zancan, Padova.
- Sanicola L., Piscitelli D., Mastropasqua I. (2002), Metodologia di rete nella Giustizia Minorile, Liguori, Napoli.
- Tiberio A., Fortuna F. (2001), Dizionario del sociale, Franco Angeli, Milano.
- Toniolo Piva P. (2001), I servizi alla persona, Carocci, Roma.
- Toscano M.A. (1996), Introduzione al servizio sociale, Editori Laterza, Roma-Bari.
- Vecchiato T. (a cura di) (1995), La valutazione dei servizi socio-sanitari, Fondazione E. Zancan, Padova.