



# La valutazione delle politiche del lavoro a livello locale: chi valuta? Cosa è utile prendere in esame? Per quale fine?

Città di Torino – Circoscrizione 2

5 aprile 2016

## La valutazione (attribuire valore)

1. concetto molto generale e interdisciplinare
2. fondamentale per prendere posizione sulle politiche
3. progressivamente istituzionalizzata

# **La valutazione: passi di una riflessione**

1. Il quadro 'culturale' in cui è inserita la valutazione
2. Gli approcci alla valutazione.
3. I metodi e gli strumenti per la valutazione.

# La valutazione: passi di una riflessione

**Il quadro ‘culturale’** in cui è inserita la valutazione

Il quadro attuale delle politiche del lavoro non è univoco. La strategia Europea (SEO) centrata sulla crescita delle competenze e sulla qualità dei percorsi (competitività, sviluppo e coesione) dovrebbe essere il riferimento; ma vi sono altri approcci, come i modelli *workfirst* centrati sulla priorità all'ingresso nel lavoro. Sono importanti le priorità e la teoria che si sceglie come riferimento sostanziale delle politiche, ovvero come si promuove occupazione, benessere ed equità?

Esempi di interrogativi: Breve o lungo periodo? Persone o contesto? Esperienza o stato? Incentivi economici? Relazioni? Competenze sociali? Autovalutazione e responsabilità.

Effetti sostanziali sugli indicatori e quindi sul giudizio

# La valutazione: passi di una riflessione

Gli **approcci** alla valutazione.

Nel dibattito e nelle esperienze c'è spesso contrapposizione tra

- 1) un metodo sperimentale quantitativo (controfattuale), proposto soprattutto dagli economisti, (problema come riprodurre la casualità caso-controllo)
- 2) un metodo qualitativo esperienziale (realista), proposto da sociologi qualitativi e operatori (problema come evitare l'unicità delle storie-circostanze)

Entrambi gli approcci, però, rispondono a domande fondamentali: l'intervento ha avuto un effetto? (in che misura?), come ha raggiunto questo risultato? (con quale meccanismo sociale?, con quale senso attribuito dagli attori? Strategie e controstrategie degli attori).

Nelle politiche del lavoro sarebbe essenziale praticare entrambi gli approcci.

Effetti sostanziali sull'utilizzabilità della valutazione.

# La valutazione: passi di una riflessione

I **metodi e gli strumenti** per la valutazione.

**Tre questioni** collegate tra loro da affrontare per valutare:

- 1) Attori (quali processi di partecipazione e coinvolgimento negli interventi e nella loro valutazione? Valutazione esterna/terza o partecipata? Le informazioni, il senso, i rischi collusivi),
- 2) Finalità (tra cui apprendimento o controllo?, risultati o processi?),
- 3) Set di monitoraggio (della raccolta continua e dell'uso di informazioni istituzionali e di ricerca adeguate, coerenti con ciò che vogliamo osservare e capire).

**Rischi ricorrenti della valutazione:**

- 1) burocratizzazione (la valutazione diventa una attività rituale e formale che non incide sulle decisioni)
  - 2) Ideologizzazione/strumentalizzazione (abbiamo già un giudizio definito delle nostre pratiche di intervento e non vogliamo metterle in discussione, la valutazione non incide).
  - 3) Assenza di metodo nella gestione delle informazioni, della conoscenza
- Effetti sostanziali sul senso e l'efficacia della valutazione.

## **Esperienze di valutazione nella P.A.**

### **Area economico-finanziaria**

Principali indicatori utilizzati

- Indicatori di carattere economico-finanziario
- Indicatori di efficienza (rapporto tra risultati e risorse impiegate)

### **Area extracontabile**

Principali indicatori utilizzati

- Indicatori di output (quantità e qualità di beni e servizi prodotti per destinatari)
- Indicatori di efficacia (interna, rapporto tra obiettivi e risultati o esterna, capacità di soddisfare i bisogni dei cittadini)
- Indicatori di processo (qualità dei processi e dei sistemi organizzativi)
- Indicatori di outcome (impatti socialmente rilevanti dell'attività della P.A.)

## Esempi di indicatori sul caso di uno sportello/ intervento per l'occupazione

- Indicatori di **output, risultato** (quantità e qualità di beni e servizi prodotti per destinatari, non serve per la valutazione di cui parliamo) *N.utenti contattati alla settimana, n. colloqui svolti, n. utenti che dichiarano alta soddisfazione alla settimana, n. patti sottoscritti, n. di utenti cui è stato proposto un lavoro, ecc.*
- Indicatori di **efficacia interna** (rapporto tra obiettivi e risultati, conta la progettazione). *N.occasioni di lavoro offerte/previste, n.colloqui svolti per addetto sport. svolti/previsti, soddisfazione media utenti/soddisfazione attesa, ecc.*
- Indicatori di **processo** (qualità dei processi e dei sistemi organizzativi, conta il COME). *N. ore dedicate per utente, Anni di esperienza/studio degli operatori dedicati al servizio, Interdisciplinarietà del gruppo, n.di prese in carico o interventi su totale accessi, ecc.*
- Indicatori di **outcome, impatto** (impatti socialmente rilevanti dell'attività della P.A., non sarebbero avvenuti senza azione, Contano priorità, effetti voluti e non voluti). *N.persone inserite nel lavoro per l'intervento dello sportello su totale in carico, N. inserimenti ancora in essere ad un anno, % di riduzione disagio degli utenti, soddisfazione e fidelizzazione delle imprese della rete, crescita delle competenze misurata, ecc.*

### Centrale l'impatto. Su cosa?

**Interrogarsi sui percorsi delle persone e la capacitazione dei contesti sociali. (scuola e doposcuola, fabbrica e riabilitazione, condominio e capitale sociale).**



## Riepilogando: I passi per la valutazione

- 1) Capire il contesto culturale dell'azione:** Quale priorità é stata scelta, Quale teoria si assume debba consentire all'intervento di conseguirla? Come incide sui percorsi e contesti
- 2) Tarare le domande e il metodo di valutazione:** Perché valutare? Cosa valutare? Chi valuta ?  
(Proposta: puntare su valutazioni d'impatto, attraverso apprendimento collettivo/sociale per politiche innovative)
- 3) Costruire un quadro di conoscenza su indicatori /monitoraggio** dotati di
  - Validità tecnica
  - Legittimazione, condivisione tra i portatori di interesse
  - Funzionalità, orientata al cambiamento ritenuto significativo

La validità tecnica può essere declinata nei seguenti aspetti (Zajczyk 1997):

- 1) **Validità**, ovvero la capacità di rappresentare effettivamente il concetto/ criterio indicato in modo Accettabile. Non esiste alcun criterio “oggettivo” per misurarla a priori, al fine di soddisfare questo requisito ci si avvale della conoscenza del contesto in cui si opera.
- 2) **Attendibilità**, ovvero è in grado di cogliere effettivamente quegli aspetti che ci si era proposti di rilevare In che termini ad esempio “Gli interventi dei partecipanti durante gli incontri” consentono di ricostruire la dimensione PARTECIPAZIONE?
- 3) **Sensibilità**, ovvero la capacità di discriminare tra le diverse forme che può assumere un fenomeno E’ la sensibilità ad intervenire nell’individuazione di un indicatore piuttosto che un altro, si pensi ad e esempio alla scelta di monitorare “I tempi di attesa nell’accesso ai servizi” in termini di miglioramento della qualità della vita delle famiglie.
- 4) **Adeguatezza**, ovvero rispondere ai bisogni conoscitivi del valutatore In termini ad esempio di *Congruenza tra bisogni ed allocazione delle risorse*.
- 5) **Comparabilità**, ovvero la possibilità di confrontare lo stesso fenomeno in aree territoriali diverse o lo stesso fenomeno nella stessa area ma in tempi diversi
- 6) **Tempestività**, ovvero possono essere utilizzati in tempi adeguati per modificare un programma o un intervento grazie al giudizio che hanno permesso di formulare