

Concetto di valutazione

Modello per i responsabili di progetti tecnologici a beneficio delle persone anziane

1. Il concetto di valutazione

1.1 Situazione iniziale

La vita di oggi è caratterizzata da infrastrutture e tecnologie digitali che si stanno sviluppando rapidamente e stanno acquisendo importanza in tutti i settori della vita. Vengono inoltre sviluppate e offerte sempre più soluzioni tecnologiche (digitali) anche per le persone anziane. Esse possono sostenere le persone nella loro autonomia, contribuire ad alleggerire il carico sui parenti e/o contribuire alla riduzione dei costi, nonché aumentare l'efficienza o ridurre il carico sul sistema sanitario e sociale.

Il potenziale della tecnologia è dunque considerevole in numerosi ambiti dello spazio sociale, quali l'assistenza, le cure, l'orientamento e l'accompagnamento delle persone con bisogni di assistenza. È auspicabile che le strutture di cura e abitative pensate per il futuro beneficino dell'uso di soluzioni tecnologiche¹. La grande tendenza alla digitalizzazione sta portando al lancio di un gran numero di progetti da parte di numerosi attori del settore della vecchiaia e delle tecnologie in Svizzera. Tuttavia, affinché la tecnologia apporti benefici reali e un valore aggiunto alle persone anziane, è necessario riflettere in modo critico sugli obiettivi, chiedersi se possono essere raggiunti nell'ambito dell'attuazione del progetto e riflettere sui fattori principali di successo e sugli ostacoli da evitare. Le valutazioni consentono di imparare dai progetti precedenti e di tenerne conto per il futuro.

Le prime ricerche dell'associazione di settore CURAVIVA hanno mostrato che solo pochi progetti nel contesto dell'invecchiamento e della tecnologia sono studiati o valutati secondo gli standard di ricerca scientifici e che le valutazioni non sono accessibili al pubblico. Con questo concetto, le associazioni di categoria CURAVIVA e INSOS desiderano motivare i responsabili e gli enti a capo di progetti tecnologici ad affrontare sempre più spesso il tema della valutazione. Un approccio pragmatico con domande selezionate può essere utile e portare benefici al progetto. In questo contesto è stato sviluppato il presente concetto di valutazione: dovrebbe consentire ai responsabili di progetto di sviluppare una forma di valutazione adatta alle loro esigenze e alle risorse temporali a disposizione.

Il concetto è stato sviluppato in stretta collaborazione con socialdesign². Inoltre, il progetto *"e" il tandem delle generazioni* è stato preso come esempio pratico ed è stato integrato nello sviluppo del concetto.

¹ Si veda a tale proposito il concetto abitativo per persone anziane di CURAVIVA Svizzera: https://www.curaviva.ch/files/FL5BW8K/visione_abitare_nella_terza_eta_di_curaviva_svizzera_scheda_informativa_curaviva_svizzera_2020.pdf

² www.socialdesign.ch/it; socialdesign fa parte della Società svizzera di valutazione Seval (www.seval.ch/it).

1.2 Scopo

Questo concetto di valutazione funge da quadro di riferimento e ha lo scopo di fornire un orientamento ai responsabili di progetti nell'ambito della vecchiaia e della tecnologia e di renderli capaci di pianificare e realizzare delle (auto)valutazioni in modo autonomo e competente.

Scopo del concetto di valutazione

- *Trasmissione di conoscenze*: il concetto di valutazione mostra cosa si intende per valutazione e quali sono i tipi di valutazione. Spiega inoltre *perché* e *come* si effettuano o si possono effettuare le valutazioni. (Capitolo 2: Basi teoriche)
- *Applicazione concreta*: il concetto di valutazione descrive l'implementazione di una valutazione basata sull'esempio "*e*" *il tandem delle generazioni* (Capitolo 3: Esempio pratico "*e*" *il tandem delle generazioni*). Serve anche come base per la presentazione di progetti (ad esempio per le richieste di finanziamento).
- *Supporto al progetto*: il concetto di valutazione è un aiuto generale e di facile accesso per la realizzazione di progetti, nella misura in cui indica a cosa si dovrebbe prestare attenzione nell'attuazione del progetto (ad esempio pianificazione del tempo, budgeting delle risorse finanziarie, comunicazione verso l'esterno, ecc.).
- *Supporto alle attività di marketing*: il concetto di valutazione può supportare le attività di marketing, ad esempio stimolando una riflessione sulla qualità che può essere utilizzata per la comunicazione.
- *Stimolo e incoraggiamento generale*: il concetto di valutazione funge da stimolo per l'attuazione di progetti in generale e delle valutazioni in particolare, ad esempio incoraggiando la riflessione sui fattori di successo e sui possibili ostacoli.

Il concetto di valutazione deve essere inteso come modello indicativo. Può essere utilizzato indipendentemente dall'argomento e, a seconda dell'oggetto della valutazione, in modo integrale o solo in relazione a capitoli specifici.

2. Basi teoriche

2.1 Definizione

Con valutazione si intende in modo generale l'analisi e la valutazione sistematica e comprensibile di una concezione, di un'attuazione e/o degli effetti di un oggetto di studio³. Gli oggetti di valutazione possono essere: progetti, programmi, misure, strategie, concetti, processi, tecnologie, materiali.

La valutazione non è un'attività qualsiasi, ma un'attività orientata agli obiettivi, basata su criteri e che utilizza metodi e strumenti scientifici.

2.2 Tipi di valutazione

Esistono diversi tipi di valutazione. I più comuni sono descritti brevemente qui sotto:

- *Valutazioni prospettive/ valutazioni di pianificazione*: queste valutazioni si svolgono *prima* dell'attuazione di un programma, di un progetto, di un'attività, ecc. Valutano la pianificazione di un oggetto di valutazione e servono come base decisionale per la realizzazione di un progetto.

³ Società svizzera di valutazione, SEVAL.

- *Valutazioni formative*: queste valutazioni si svolgono *durante* la realizzazione di un programma, un progetto, un'attività, ecc. Valutano l'implementazione stessa e mirano a ottenere insegnamenti per l'ulteriore elaborazione, mentre il processo è ancora in corso, e a sostenere il prosieguo del progetto sulla base delle esperienze acquisite fino a quel momento.
- *Valutazioni sommative*: queste valutazioni hanno luogo *dopo* la realizzazione di un programma, un progetto, un'attività, ecc. Esaminano l'oggetto della valutazione dopo il suo completamento e mirano a trarre conclusioni generali che possono essere utilizzate anche per progetti simili in futuro.
- *Valutazioni di impatto*: queste valutazioni mirano esplicitamente a valutare l'impatto, ad esempio di un progetto. Spesso si basano su un cosiddetto modello di impatto, che stabilisce delle ipotesi a tale proposito. Normalmente si effettuano dopo la realizzazione di un progetto.
- *Valutazioni interne*: queste valutazioni sono autovalutazioni, ad esempio quando un'organizzazione valuta i propri progetti in modo indipendente. Il vantaggio è che i/le valutatori/trici hanno conoscenze interne rilevanti e spesso queste valutazioni sono un po' meno costose. Lo svantaggio è che i/le valutatori/trici possono essere meno obiettivi/e e non hanno per forza le conoscenze necessarie in materia di valutazione.
- *Valutazioni esterne*: queste valutazioni sono effettuate da persone esterne all'organizzazione, ad esempio quando un ufficio specializzato valuta un progetto. Il vantaggio è che i/le valutatori/trici apportano competenze specifiche e sono più neutrali o indipendenti. Questo spesso conferisce ai risultati della valutazione una maggiore legittimità. Lo svantaggio è che possono mancare le conoscenze interne rilevanti e queste valutazioni sono generalmente più costose.

2.3 Principi di base della valutazione: perché valutare?

Lo scopo di una valutazione è quello di esaminare un oggetto sottoposto a valutazione. Essa fornisce informazioni importanti sul raggiungimento degli obiettivi e sui fattori di successo e le sfide a loro legati.

In linea di principio ci sono due motivi principali per condurre una valutazione:

- *Resa dei conti / requisito*: esiste un obbligo ufficiale di valutazione (ad esempio contratto di prestazione, legge, obbligo).
- *Autocontrollo*: esiste un desiderio (interno) di controllo della qualità nel senso di gestire la qualità e di renderne conto internamente.

Le ragioni per effettuare una valutazione sono molteplici, a seconda della situazione iniziale. Di seguito sono riportati alcuni motivi:

- Gestione previsionale
- Sviluppo di una base decisionale
- Revisione retrospettiva degli obiettivi
- Verifica di un vantaggio previsto
- Formulazione di misure di miglioramento/ottimizzazione
- Identificazione dei fattori di successo e di insuccesso

2.4 Progettazione delle valutazioni: come valutare?

Fattori di qualità

Per garantire la qualità della valutazione ci sono quattro fattori fondamentali:

- *Utilità*: una valutazione deve essere orientata allo scopo, ai benefici e ai bisogni di informazione degli/delle utenti. Pertanto chi valuta deve conoscere i/le destinatari/e della valutazione.

- **Fattibilità:** le valutazioni devono essere progettate in modo consapevole in base alle condizioni quadro date, devono tener conto dei costi ed essere realizzabili. Poiché le valutazioni possono coinvolgere molte persone (ad esempio clienti, persone da intervistare, utenti) e possono comportare un grande sforzo – in termini di tempo, denaro o personale – è importante che la valutazione sia ampiamente accettata da tutti i soggetti coinvolti. Per quanto riguarda l’uso delle risorse, si raccomanda il seguente principio: quanto necessario, il meno possibile. Ciò significa che il rapporto tra sforzo e beneficio deve essere adeguato.
- **Correttezza:** una valutazione deve essere eticamente e legalmente corretta, oltre che indipendente e oggettiva. Ciò riguarda sia la metodologia utilizzata (ad esempio domande di valutazione, strumenti di indagine), sia il trattamento delle persone coinvolte (ad esempio le persone da intervistare).
- **Precisione:** la valutazione deve produrre risultati e informazioni accurati, utilizzabili e validi. Ciò richiede l'uso di un approccio metodologico adeguato per trarre conclusioni e raccomandazioni comprensibili e logiche.

Principi della pianificazione

Quando si pianifica una valutazione occorre tenere in considerazione diversi principi per soddisfare il requisito della scientificità:

- definire e presentare l'oggetto, lo scopo, le domande e l'utilità della valutazione
- identificare e considerare il contesto e le sue possibili influenze sulla valutazione
- stabilire scadenze realistiche
- stabilire con anticipo e in modo vincolante un accordo scritto tra il committente e chi valuta (contenuti correnti: scopo, oggetto, domande, metodologia, doveri, diritti, risorse, scadenze, comunicazione)
- creare o concretizzare il concetto di valutazione (contenuti correnti: oggetto, scopo, domande, modello di impatto, criteri di valutazione, metodi di indagine e di analisi, risorse)
- definire la raccolta e l'analisi dei dati secondo principi e standard scientifici
- utilizzare fonti di dati che producano risultati validi e affidabili
- controllare sistematicamente i dati per verificarne la qualità, gli errori e i limiti della loro validità

Modello di impatto

Quando si pianifica una valutazione (soprattutto una valutazione di impatto), può essere utile un cosiddetto modello di impatto. Un modello di impatto consente di rappresentare gli impatti presunti che devono essere verificati con la valutazione. Lo schema seguente mostra le componenti di un modello di impatto e descrive il significato di ognuna di esse.

Modello di impatto schematico				
Dati di partenza (input)		Risultati e impatto		
risorse	attività	realizzazione (output)	risultato (outcome)	impatto
Cosa utilizziamo?	Cosa facciamo?	Cosa produciamo?	Cosa vogliamo raggiungere?	Cosa vogliamo cambiare?

Immagine 1: Modello di impatto schematico

Indicatori e valori di riferimento

Le valutazioni vengono utilizzate per verificare determinati obiettivi (ad esempio obiettivi di impatto, di programma, di progetto). Spesso gli obiettivi non sono direttamente misurabili. Pertanto, per verificare il raggiungimento degli obiettivi bisogna definire delle unità di misura. Le unità di misura sono anche chiamate indicatori. Di norma sono necessari diversi indicatori per misurare adeguatamente il raggiungimento degli obiettivi. Per rispondere all'esigenza di scientificità, nella definizione degli indicatori è necessario tener conto di alcuni aspetti. Buoni indicatori si distinguono dai seguenti cinque punti⁴:

- **rilevanza**: gli indicatori forniscono indicazioni significative sull'oggetto di studio
- **economicità**: gli indicatori possono essere raccolti con uno sforzo ragionevole
- **semplicità**: gli indicatori sono chiari e comprensibili per chiunque
- **tempestività**: i dati relativi agli indicatori sono disponibili in tempi utili
- **precisione**: gli indicatori sono affidabili e chiaramente identificabili

Oltre agli indicatori è necessario definire dei valori di riferimento grazie ai quali verificare il raggiungimento degli obiettivi. È utile che sia noto un valore effettivo in modo da poter fare un confronto tra obiettivi e realtà. Esistono due tipi di valori di riferimento:

- Quantitativi: ad esempio percentuale, numero di riunioni, numero di eventi, numero di partecipanti
- Qualitativi: ad esempio tasso di soddisfazione, flessibilità delle parti coinvolte, identificazione di lacune, qualità della cooperazione

Metodi di misurazione e di indagine (strumenti)

I metodi di misurazione e di raccolta dei dati sono una componente centrale della valutazione. Si tratta di strumenti utilizzati per raccogliere le informazioni o i dati necessari. Esistono diversi strumenti che possono essere utilizzati a seconda del progetto di valutazione:

Questionario (cartaceo o online)

Con l'uso di un questionario vengono raccolti in modo standardizzato dati nuovi e non ancora esistenti. I questionari servono per ottenere informazioni concrete in modo strutturato e in forma scritta (cartacea o online). Esistono diversi tipi di domande, che possono essere utilizzate anche in combinazione tra loro:

- *Domande chiuse* con domande predefinite da spuntare, ad esempio:
 - Quanti anni ha? Opzioni di risposta: < 20 anni; 21 – 30 anni; > 30 anni
 - Quanto è soddisfatto/a della manifestazione? Opzioni di risposta: molto soddisfatto/a, piuttosto soddisfatto/a, non soddisfatto/a
- *Domande aperte* alle quali è possibile rispondere liberamente, ad esempio:
 - La manifestazione le è piaciuta?
 - Cosa si potrebbe migliorare?

Il questionario scritto e soprattutto quello online hanno il vantaggio di poter intervistare potenzialmente molte persone con un dispendio di energie relativamente basso e in forma anonima. La valutazione (delle domande chiuse) necessita di relativamente poche risorse. Il fatto di interrogare molte persone aumenta nettamente la significatività dei risultati e permette di generalizzare più facilmente. Uno svantaggio è rappresentato dal fatto che il tasso di risposta può essere basso (pochi/e partecipanti) e che non c'è la possibilità di fare domande supplementari. Inoltre, le possibilità di risposta (per le domande chiuse) sono piuttosto limitate. I questionari sono il tipo di raccolta dati comunemente più utilizzato e hanno dato prova della

⁴ Landesvereinigung für Gesundheit Bremen e.V. (ed.) (2011). Von gefühlt zu gemessen. Einführung in Grundtechniken des Projektmanagements und der Qualitätsentwicklung in Gesundheitsförderung und Prävention.

loro efficacia. Tuttavia, la costruzione di un questionario non è banale. È importante assicurarsi che le domande giuste siano poste nel modo giusto per ottenere informazioni obiettive e corrette.

Interviste (individuali, di gruppo e in gruppi di discussione)

Le interviste sono utilizzate per raccogliere nuovi dati e per interrogare, in modo più personale, individui o gruppi su un argomento specifico. Le interviste possono essere realizzate in presenza, telefonicamente o virtualmente. Di norma si utilizza una guida all'intervista che specifica la procedura e le domande. In questo modo si possono affrontare temi predefiniti, ma anche rilevare associazioni di idee spontanee. Le persone intervistate possono – ma non devono necessariamente – conoscere l'oggetto della ricerca. Possono conoscere un pochino l'argomento (per esempio se partecipano a un corso) o essere esperte (ad esempio specialisti/e dell'argomento) e quindi avere ruoli e funzioni diversi. A seconda dell'argomento può anche essere opportuno intervistare un gruppo misto di persone per integrare le diverse prospettive. Quando si pianifica la composizione del gruppo è importante valutare chi far partecipare e per quali motivi.

I contenuti menzionati nell'intervista devono essere documentati per poi poter effettuare una valutazione qualitativa e anonima delle opinioni individuali, ad esempio attraverso la registrazione audio dell'intervista o il riassunto (sostanziale) di ciò che è stato detto. In quest'ultimo caso potrebbe essere necessario che una persona (non partecipante) rediga il verbale. La valutazione di un'intervista può variare a seconda della durata della stessa. Questo aspetto deve essere preso in considerazione nella pianificazione dei tempi così come l'organizzazione e la coordinazione delle interviste (date, luogo, invito, ecc.). Le interviste hanno il vantaggio di poter discutere un argomento in modo più approfondito e ampio e quindi il contenuto di informazioni è maggiore. Tuttavia si tratta di opinioni individuali, il che rende un po' più difficile il consolidamento oggettivo e può limitare la validità e la generalizzazione dei risultati. Come per i questionari, la costruzione di linee guida non è banale. Occorre definire quante domande possono essere trattate in quanto tempo di intervista. Anche la moderazione dell'intervista richiede una certa conoscenza dell'argomento.

Analisi dei documenti

L'analisi dei documenti consiste nello studiare e valutare i documenti esistenti. Possono essere cartacei (ad esempio rapporti annuali, verbali, statistiche, studi, concetti, linee guida, volantini) o online (contenuto del sito). Il vantaggio di quest'analisi è che non è necessario raccogliere i dati. Lo svantaggio è che non è sempre possibile reperire con precisione le informazioni rilevanti e l'analisi può richiedere più tempo. Inoltre i dati non sono sempre chiari, oggettivi o aggiornati. Devono essere valutati attraverso un'analisi del contenuto e, se necessario, anche interpretati, ad esempio:

- Il numero annuale di partecipanti è stato raggiunto conformemente all'obiettivo? (Fonte: statistica, rapporto annuale)
- Il progetto è stato realizzato secondo le linee guida concettuali? (fonte: concetto/descrizione del progetto)
- Qual è lo stato attuale di un argomento? (fonte: studi)

Osservazione (partecipante)

L'osservazione partecipante consiste nel raccogliere informazioni attraverso l'osservazione sistematica, ad esempio osservando eventi, individui, gruppi o spazi sociali. La persona che osserva prende parte più o meno attivamente all'oggetto osservato. Spesso si utilizza una griglia di osservazione sistematica per guidare l'osservazione. Con questo metodo è possibile verificare le ipotesi e acquisire conoscenze supplementari. Il vantaggio è che si crea un riferimento diretto all'interazione e si possono osservare le dinamiche. Lo svantaggio è che questo metodo può richiedere molto tempo e che le persone che osservano

devono essere istruite per poter effettuare una valutazione oggettiva. Questa osservazione è adatta come complemento ad altri metodi.

Concetto di valutazione

La tabella 1 qui sotto riassume il modo di sintetizzare e di presentare la definizione degli indicatori e dei valori di riferimento nonché le fonti di dati rilevanti nell'ambito di un concetto di valutazione concreto.

Tabella 1: Esempio di un concetto di valutazione

Scopi del progetto		Indicatori (=unità di misura degli obiettivi del progetto)		Norme / referenze		Fonti dei dati/ Metodi di rilevamento		
Scopo	numerazione	Indicatori quantitativi/qualitativi		Referenza (valori di riferimento)	Fonte della referenza	questionario	intervista	analisi dei documenti
		Regola generale in cinque punti: • rilevanza • economicità • semplicità • tempestività • precisione		→ quantitativo → qualitativo	[PP = partecipanti al progetto]			
Settore								
A	Frase che descrive l'obiettivo da raggiungere (come si riconosce il raggiungimento dello scopo?)	A1	Item del questionario 3: xxx	Valore stabilito caso per caso	fonte	x		
Esempio: conoscenze tecniche								
B	I/Le partecipanti hanno ampliato le loro conoscenze tecniche.	B1	Item del questionario: Durante il corso ho potuto apprendere molti nuovi aspetti tecnici.	>75% di approvazione	PP	x		
		B2	Item del questionario: So come installare le applicazioni.	>75% di approvazione	PP	x		
		B3	Item del questionario: Dal suo punto di vista, i/le partecipanti hanno imparato qualcosa?	Domanda aperta	Formatore/fo rmatrice		x	
C	I/Le partecipanti possono utilizzare l'applicazione in modo indipendente.	C1	Item del questionario: Non ho più bisogno di aiuto per usare l'applicazione.	>75% di approvazione		x		
		C2	Item del questionario: So dove posso trovare aiuto per utilizzarla.	>75% di approvazione		x		
D	Gli obiettivi quantitativi sono stati raggiunti.	D1	Numero dei/delle partecipanti.	100 / anno	Lista PP / statistica			x
		D2	Il preventivo è stato rispettato.	> CHF 0.00	Rapporto annuale			x

Principi di valutazione e della redazione di un rapporto

Diversi aspetti devono essere tenuti in considerazione nella valutazione e nella diffusione dei risultati:

- L'oggetto della valutazione deve essere valutato in modo completo ed equo

- L'oggetto della valutazione deve essere valutato in modo sistematico, comprensibile e giustificato
- Le raccomandazioni che ne derivano devono essere utili, giustificate, concrete, adeguate al gruppo target e attuabili
- La comunicazione deve essere comprensibile, adeguata al gruppo target, comprensibile e completa (contenuti generali: contesto / situazione iniziale, scopo, domande, metodologia, fonti dei dati, risultati, conclusioni, raccomandazioni, limiti / limitazioni)
- Il materiale utilizzato (ad esempio modello di impatto, questionari) deve essere documentato separatamente e reso disponibile
- I risultati devono essere accessibili (ad esempio per i/le partecipanti, le persone coinvolte, le parti interessate)

Componenti di un concetto di valutazione

I concetti di valutazione forniscono un quadro di riferimento per pianificare e condurre una valutazione. I contenuti concreti possono variare a seconda dell'oggetto della valutazione. La tabella qui sotto riflette una struttura schematica o le componenti più comuni di un concetto di valutazione.

Tabella 2: Componenti di un concetto di valutazione

Struttura di un concetto di valutazione	
Capitolo	Contenuti
1. Informazioni di base	<ul style="list-style-type: none"> • Coordinate della o delle persona/e responsabile/i • Data e versione del documento
2. Situazione di partenza	<ul style="list-style-type: none"> • Breve descrizione dell'oggetto della valutazione (cosa) • Breve descrizione del contesto della valutazione (perché)
3. Domande	<ul style="list-style-type: none"> • Domande (generali) della valutazione • (eventuali sotto-domande della valutazione)
4. Scopo, obiettivo e/o utilità	<ul style="list-style-type: none"> • Scopo della valutazione (in vista di cosa) • Scopo della valutazione (a che scopo) • Utilità della valutazione (quanto)
5. Tappe importanti	<ul style="list-style-type: none"> • Scadenze principali (inizio, tappe intermedie, fine), ad esempio sotto forma di tabella • Fasi importanti della valutazione (ad esempio conclusione della raccolta dei dati, comunicazione dei risultati della valutazione), ad esempio sotto forma di grafico
6. Concetto della valutazione	<ul style="list-style-type: none"> • Cosa viene valutato, <i>come, da chi, quando e su quale base?</i> • Descrizione del modello di impatto sottostante • Presentazione, sotto forma di tabella, degli indicatori e dei valori di riferimento
7. Risorse	<p>Chi ha bisogno di quali risorse e quando?</p> <ul style="list-style-type: none"> • Risorse in tempo • Risorse finanziarie • Risorse umane • Risorse infrastrutturali • Conoscenze / know-how

	Può essere mostrato ad esempio per fase di progetto, per attore/trice, per mese o per anno
8. Comunicazione	<ul style="list-style-type: none"> • Cosa viene comunicato, da chi, a chi e come? <p>Per esempio rapporto completo, riassunto sintetico, opuscolo</p>

3. Esempio pratico «e» il tandem delle generazioni e la sua Assistenza tecnica

Questo capitolo si basa su un esempio concreto: *Aiuto tecnico*, un programma proposto dall'associazione «e» il tandem delle generazioni, con sede a Thun⁵. Descrive come potrebbe essere concepito un concetto di valutazione in termini di contenuti e layout. In primo luogo vengono fornite le informazioni più importanti sul contesto (capitolo 3.1), poi si passa al concetto di valutazione (3.2). Va notato che l'esempio pratico esiste come progetto reale. Tuttavia il concetto di valutazione può contenere informazioni fittizie (ad esempio persone responsabili, utilizzo delle risorse).

Nota di lettura: i consigli d'uso sono riportati [tra parentesi].

3.1 Contesto dell'esempio pratico

L'*Aiuto tecnico* è un'offerta che da cinque anni viene proposta dall'associazione di Thun «e» il tandem delle generazioni. L'associazione persegue l'obiettivo di costruire ponti tra le generazioni, promuovere lo scambio e mescolare le generazioni. Ciò avviene tra l'altro con eventi che vanno dai piccoli gruppi di discussione ai grandi festival intergenerazionali.

Nel quadro dell'*Aiuto tecnico* i/le giovani aiutanti (nativi digitali) sostengono persone di ogni età – in particolare quelle che sono passate al beneficio della pensione (immigrati digitali) – a orientarsi nella giungla digitale. Si tratta ad esempio di aiutare a installare programmi, rispondere a domande sulla sicurezza informatica, coordinare diversi dispositivi, offrire corsi specifici di assistenza tecnologica. I servizi vengono forniti presso il domicilio degli immigrati digitali, nei locali dell'associazione «e» il tandem delle generazioni o agli eventi dei Caffè Riparazione.

L'offerta persegue i seguenti obiettivi:

- Costruire ponti tra generazioni – promuovere i contatti tra giovani e anziani
- Rafforzare lo scambio intergenerazionale
- Sensibilizzare le giovani generazioni alle questioni legate all'invecchiamento
- Ampliare le competenze sociali, tecniche e didattiche
- Ricevere aiuto concreto su questioni tecniche
- Ottenere visibilità per progetti intergenerazionali interni ed esterni all'associazione

⁵ In tedesco, lingua in cui si svolge questo progetto, l'associazione si chiama «und» das Generationentandem e il suo programma di aiuto tecnico *Technikhilfe*.

3.2 Possibile concetto di valutazione

3.2.1 Informazioni di base

- Coordinate della/e persona/e responsabile/i
- Data e versione del documento

[Le persone rilevanti per la valutazione sono elencate qui. Non è necessario citare tutte le persone coinvolte nel progetto, ma solo quelle che hanno una funzione centrale.]

Persone responsabili		Versione X del XX.XX.20XX
Nome e organizzazione	Funzione	Coordinate
Peter Meier, «e» <i>il tandem delle generazioni</i>	Direttore generale, mandante della valutazione interna	Indirizzo e-mail, numero di telefono, indirizzo, CAP, luogo, raggiungibile lu-gio
Barbara Müller, «e» <i>il tandem delle generazioni</i>	Capa progetto interna <i>Aiuto tecnico</i>	Indirizzo e-mail, numero di telefono, indirizzo, CAP, luogo, raggiungibile ma-ve
Max Muster, «e» <i>il tandem delle generazioni</i>	Valutatore interno	Indirizzo e-mail, numero di telefono, indirizzo, CAP, luogo, raggiungibile lu-mer, ve

3.2.2 Situazione di partenza

- Breve descrizione dell'oggetto della valutazione (cosa)
- Breve descrizione del contesto della valutazione (perché)
 - L'oggetto della *valutazione interna* è l'offerta *Aiuto tecnico* di «e» *il tandem delle generazioni*. Nel quadro di questo progetto i nativi digitali (giovani aiutanti) supportano gli immigrati digitali (persone pensionate) nelle questioni digitali. In questo modo i nativi digitali ampliano le loro competenze sociali, tecniche e didattiche e sono sensibilizzati alle questioni relative all'invecchiamento. Gli immigrati digitali ricevono un aiuto tecnico concreto. Inoltre lo scambio permette di mescolare le generazioni.
 - Contesto: la valutazione interna è stata commissionata dalla direzione. *Aiuto tecnico* esiste da cinque anni. La valutazione serve a fare il punto alla situazione e ha lo scopo di esaminare l'offerta attuale e di individuare la necessità di ottimizzazione per lo sviluppo del progetto.

3.2.3 Domande

- Domande (generali) della valutazione
- Se necessario, sotto-domande della valutazione

[La numerazione delle domande facilita la comprensione delle informazioni contenute nel progetto di valutazione 3.2.6. Più concrete sono le domande, più concrete saranno le risposte e le conclusioni che ne deriveranno. Si noti che le domande devono essere rese operative attraverso gli strumenti utilizzati, per mezzo di indicatori. Le domande che seguono non hanno la pretesa di essere esaustive; devono essere intese come possibili domande di valutazione.]

La valutazione deve rispondere alle seguenti domande:

1) Come valutare *Aiuto tecnico*?

- A) Attualmente cosa funziona bene nel progetto *Aiuto tecnico*? Cosa funziona meno bene? (situazione attuale/ status quo)
- B) Come funziona la coordinazione tra tutte le parti coinvolte? Dove sono gli ostacoli?

- C) Quali sono i vantaggi di *Aiuto tecnico* per i gruppi target? (immigrati digitali, nativi digitali)
- D) In che misura gli obiettivi fissati nella strategia possono essere raggiunti nell'attuazione (ad esempio partecipanti raggiunti/e)?
- 2) In che modo l'offerta o la serie di corsi devono essere ulteriormente sviluppati per soddisfare i bisogni/desideri delle persone coinvolte? (obiettivo)
 - A) Quali sono i desideri e le esigenze dei gruppi target (immigrati digitali, nativi digitali)?
 - B) Quali sono i possibili argomenti futuri per la serie di corsi?
 - C) Come si possono inserire nuovi argomenti (nella serie di corsi)?
 - D) Come attirare (ancora più) persone verso *Aiuto tecnico*?
 - E) Come valutare il mercato e qual è il posto di *Aiuto tecnico* nel mercato?
- 3) Quali sono i fattori di influenza e di successo di *Aiuto tecnico*?
 - A) Che influsso ha il sociale su *Aiuto tecnico*?
 - B) Quali sono gli altri fattori di influenza?
 - C) Quali fattori di successo si possono identificare?
- 4) Come valutare i costi legati ad *Aiuto tecnico*?
 - A) Come deve essere valutata la tariffazione?
 - B) Quali sono le opzioni di finanziamento attuali e future?
 - C) Quale prezzo sono disposti a pagare gli/le utenti?

3.2.4 Obiettivo, scopo e/o utilità (della valutazione)

- Obiettivo della valutazione (in vista di cosa)
- Scopo della valutazione (a che scopo)
- Utilità della valutazione (quanto)
 - L'*obiettivo* della valutazione è quello di valutare la situazione attuale, rispettivamente dell'offerta attuale, e di ottenere una panoramica generale dell'implementazione in corso. Inoltre è necessario identificare i bisogni di ottimizzazione futuri per sviluppare ulteriormente *Aiuto tecnico* in funzione dei bisogni e delle esigenze.
 - Lo *scopo* della valutazione è quello di creare una base decisionale a disposizione della direzione di «e» *il tandem delle generazioni* per la progettazione futura e, se necessario, l'estensione di *Aiuto tecnico* ad altri progetti.
 - L'*utilità* della valutazione è quello di proseguire nello sviluppo di *Aiuto tecnico* in modo efficiente ed economico.

3.2.5 Tappe importanti

- Le scadenze più importanti (inizio, obiettivi intermedi, fine), ad esempio preparate sotto forma di tabella
- Fasi importanti della valutazione (ad esempio fine della raccolta dei dati, comunicazione dei risultati della valutazione), ad esempio sotto forma di grafico

Tabelle 3: Tappe importanti

Tappe importanti															
	Cosa	RP	PP	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
1	Determinare l'oggetto della valutazione	PM	MM, BM	12											

Tappe importanti															
	Cosa	RP	PP	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
2	Chiarire i ruoli	PM	BM, MM	31											
3	Elaborare un concetto di valutazione	MM	-			31									
4	Definire degli indicatori	MM	-			31									
5	Preparare gli strumenti	MM	-				15								
6	Raccogliere i dati	MM	PAT, APC						27						
7	Valutare/descrivere/interpretare i dati	MM	-									30			
8	Presentare i risultati intermedi	MM	PM										15		
9	Comunicare i risultati finali	PM	MM, BM										31		
10	Utilizzare i risultati finali	PM	BM												
11	Analizzare la valutazione	PM	BM												31

Legenda: RP = responsabili del progetto, PP = partecipanti al progetto; PM = Peter Meier (mandante); BM = Barbara Müller (capa progetto); MM = Max Muster (valutatore); PAT = partecipanti ad *Aiuto tecnico*; APC = altre parti coinvolte.

3.2.6 Progettazione della valutazione

- Cosa viene valutato, da chi, quando e su quale base?
- Descrizione del modello di impatto sottostante
- Presentazione sotto forma di tabella dei valori di riferimento

[Il modello di impatto o progetto di valutazione non contiene tutte le domande del punto 3.2.3, ma elenca alcuni indicatori a titolo di esempio.]

Figura 2: Modello di impatto

Dati di partenza (input)		Risultati e impatto		
risorse	attività	realizzazione (output)	risultato (outcome)	impatto
<ul style="list-style-type: none"> - infrastruttura - concetto - sapere tecnico 	<ul style="list-style-type: none"> - offerta <i>Aiuto tecnico</i> - marketing - gestione delle diverse parti coinvolte 	<ul style="list-style-type: none"> - 20 corsi - 15 manifestazioni - opuscoli / volantini 	<ul style="list-style-type: none"> - ampliare il sapere tecnico - ampliare le competenze sociali 	Costruire ponti tra le generazioni.

Tabelle 4: Progettazione della valutazione

Scopi del progetto		Indicatori (=unità di misura degli obiettivi del progetto)		Norme / referenze		Fonti dei dati/ Metodi di rilevamento		
Scopo (1 frase)	numerazione	Indicatori quantitativi / qualitativi		Referenza (valori di riferimento)	Fonte della referenza	analisi dei documenti	sondaggio online	interviste
		Regola generale in cinque punti: <ul style="list-style-type: none"> • rilevanza • economicità • semplicità • tempestività • precisione 		→quantitativo →qualitativo Viene stabilito caso per caso.	[PP = partecipanti al progetto] [APC = altre persone coinvolte]			
Domanda 1								
A	Gli immigrati digitali hanno potuto ampliare le loro conoscenze.	A1	Item del questionario: Non conoscevo ancora molti dei contenuti.	>75% di approvazione	PP		x	
		A2	Item del questionario: I contenuti erano esatti e pertinenti.	>75% di approvazione	PP		x	
B	La collaborazione con le diverse parti coinvolte è soddisfacente.	B1	Guida all'intervista: Quanto è soddisfatto/a della collaborazione?	>75% di approvazione	PP, APC		x	x
C	L'utilità di <i>Aiuto tecnico</i> è conosciuta.	C1	Item del questionario: Cosa vi ha apportato <i>Aiuto tecnico</i> nella vita quotidiana?	Domanda aperta / commenti positivi	PP		x	
D	20 nativi digitali e 20 immigrati digitali sono stati raggiunti ogni anno.	D1	Numero dei/delle partecipanti nativi digitali e immigrati digitali.	Comparazione strategia / statistiche	statistica, strategia	x		
Domanda 2								
A	I bisogni dei/delle partecipanti sono conosciuti.	A1	Item del questionario: Quale delle seguenti esigenze è più importante per voi? (proposte di risposta)	frequenza	PP		x	
A		A2	Item del questionario: Quali altre esigenze avete nei confronti di <i>Aiuto tecnico</i> ?	Domanda aperta	PP		x	
B	Gli argomenti desiderati sono noti.	B1	Item del questionario: Quali aree tematiche vorreste trattare in futuro? (proposte di risposta, domanda aperta)	frequenza	PP		x	
C	Le ulteriori possibilità di sviluppo sono note.	C1	Guida all'intervista: Dove vede delle possibilità di espansione nell'offerta di corsi?	Domanda aperta	Direzione del progetto			x
Domanda 3								
C	I fattori di successo sono conosciuti.	C1	Item del questionario: Quale elemento vi ha convinti/e a partecipare (proposte di risposta, domanda aperta)	frequenza, domanda aperta	PP		x	
		C2	Cosa c'è di eccezionale e speciale in <i>Aiuto tecnico</i> ?	frequenza, domanda aperta	PP		x	
Domanda 4								

Scopi del progetto		Indicatori (=unità di misura degli obiettivi del progetto)		Norme / referenze		Fonti dei dati/ Metodi di rilevamento		
Scopo (1 frase)	numerazione	Indicatori quantitativi / qualitativi		Referenza (valori di riferimento)	Fonte della referenza	analisi dei documenti	sondaggio online	interviste
		Regola generale in cinque punti: <ul style="list-style-type: none"> • rilevanza • economicità • semplicità • tempestività • precisione 		→quantitativo →qualitativo Viene stabilito caso per caso.	[PP = partecipanti al progetto] [APC = altre persone coinvolte]			
A	La tariffazione è conosciuta e validata.	A1	Guida all'intervista: Qual è la composizione dei prezzi di <i>Aiuto tecnico</i> ?					x
C	La disponibilità a pagare dei/delle partecipanti è nota.	C1	Item del questionario: Qual è l'importo massimo che paghereste all'ora?	valore medio, forbice			x	

3.2.7 Risorse

- Chi necessita di quali risorse temporali, finanziarie, umane e infrastrutturali e quando?

[Le seguenti informazioni sono fittizie e non pretendono di dare un'idea quantitativa. Gli elementi rilevanti sono le categorie delle risorse e la struttura.]

Tabella 5: Risorse

	Cosa	Dove	Quando	Osservazioni
	Risorse	costi	mese / anno	
1	Tempo: <ul style="list-style-type: none"> • 15 ore: elaborare gli strumenti • 21 ore: raccolta dei dati • 30 ore: elaborare il rapporto • 10 ore: elaborare il materiale di comunicazione • 13 ore: coordinazione/amministrazione • Totale: 89 ore 	personale	gen – mag 24	ottenere l'avallo della direzione entro la fine di dic 23
2	Finanze: <ul style="list-style-type: none"> • CHF 4'450.00: ore interne (89 x 50.00) • CHF 200.00: licenza del questionario online • CHF 500.00: compenso partecipanti • CHF 600.00: attività di marketing • Totale: CHF 5'750.00 	personale	gen – mag 24	ottenere l'avallo della direzione entro la fine di dic 23
3	Personale: <ul style="list-style-type: none"> • 50% posto supplementare 	personale	feb – mar 24	Assunzione esterna o

	Cosa	Dove	Quando	Osservazioni
	Risorse	costi	mese / anno	
	<ul style="list-style-type: none"> 10% sostegno amministrativo 			aumento percentuale di lavoro.
4	Infrastrutture: <ul style="list-style-type: none"> Questionario online Programma per le statistiche Luogo per le interviste (uffici dell'organizzazione) Telefono (interviste) Computer (elaborazione del rapporto) 	IT	dic 23	Chiarire gli strumenti online.
5	Conoscenze / know-how: <ul style="list-style-type: none"> Gestione del progetto Valutazione/statistica Competenza redazionale Competenza organizzativa / di coordinazione 	nessuno	dic 23 – gen 24	Controllare internamente e acquistare esternamente se necessario.

3.2.8 Comunicazione

- Quando viene comunicato cosa, da chi, a chi e come?

Tabella 6: Comunicazione

	Cosa	Quando	Da chi	A chi	Come	Osservazioni
		mese / anno	abbreviazione	abbreviazione	mezzi di comunicazione	
1	Informazioni sull'attuazione della valutazione (informazioni pertinenti alla valutazione)	1/24	PM	T	e-mail	
2	Rapporto intermedio sullo stato di avanzamento della valutazione	4/24	MM	PM, BM	riunione	All'attenzione del comitato.
3	Risultati della valutazione	6/24	PM	T, P	- rapporto - sito internet - rapporto annuale	Se necessario tradurre in francese e italiano.

	Cosa	Quando	Da chi	A chi	Come	Osservazioni
		mese / anno	abbreviazione	abbreviazione	mezzi di comunicazione	
Legenda: PM=Peter Meier (mandante), BM=Barbara Müller (capa progetto), MM=Max Muster (valutatore), T=tutte le persone coinvolte, P=pubblico						

4. Fonti

Hager, W., Patry, J.-L., und Brezing, H. (2000). Evaluation psychologischer Interventionsmassnahmen. Standards und Kriterien: Ein Handbuch. Berna: Huber.

Società svizzera di valutazione Seval, sito internet: <https://www.seval.ch>

«e» *il tandem delle generazioni*, concetto *Aiuto tecnico*, versione di marzo 2022 (solo in tedesco)

«e» *il tandem delle generazioni*, volantino *Aiuto tecnico*, volantino sulle conoscenze digitali, 2022 (solo in tedesco)

«e» *il tandem delle generazioni*, poster di presentazione dell'offerta di corsi sulle conoscenze digitali, 2022 (solo in tedesco)

«e» *il tandem delle generazioni*, Manuale (solo in tedesco)

Editore

CURAVIVA, INSOS
Zieglerstrasse 53, 3007 Berna

Citazioni

CURAVIVA, INSOS (2022), Foglio informativo: Concetto di valutazione. (a cura di): CURAVIVA, INSOS
online: curaviva.ch

Informazioni

Anna Jörger, CURAVIVA
e-mail: anna.joerger@curaviva.ch

© CURAVIVA, INSOS, 2022