

Fase 4: Raccogliere Prove Credibili.

Una valutazione dovrebbe sforzarsi di raccogliere le informazioni che possono rendere un'immagine completa del programma, cosicché l'informazione risulti credibile agli occhi degli utenti primari della valutazione. I fruitori dovrebbero poter percepire che l'informazione (vale a dire le evidenze, le prove) acquisita è affidabile e rilevante per rispondere ai loro quesiti. Se sarà l'informazione sarà ritenuta credibile o no dipende dai quesiti che sono stati posti e dai motivi che hanno portato a tali quesiti. Per alcuni quesiti, il criterio di credibilità del fruitore potrebbe richiedere l'acquisizione di risultati frutto di un esperimento controllato; mentre per un altro quesito, un insieme di osservazioni sistematiche (ad esempio, interazioni tra un osservatore esterno e gli abitanti della comunità) costituirebbe l'evidenza dotata del maggior grado di credibilità. In alcune situazioni, potrebbe rendersi necessaria la consultazione di specialisti in metodologia della valutazione. Per esempio quando l'interesse per la qualità dei dati è alto o vi sono delle serie conseguenze associate con il commettere errori di conclusione (cioè, concludere che gli effetti di programma esistono quando non ve n'è alcuno, oppure concludere che il programma non ha alcun effetto quando invece vi l'effetto c'è, o attribuire degli effetti ad un programma che non è stato adeguatamente eseguito) (61,62).

Evidenze credibili rafforzano i giudizi conclusivi della valutazione e le raccomandazioni che ne seguono. Sebbene qualsiasi tipo di dati abbia delle limitazioni, si può accrescere la credibilità generale di una valutazione utilizzando procedure multiple per la raccolta, l'analisi, e l'interpretazione dei dati. Incoraggiare la partecipazione dei committenti può anche aumentare in costoro la fiducia e la credibilità. Quando i committenti sono impegnati nella definizione e nella raccolta di dati che essi stessi ritengono credibili, saranno più propensi ad accettare le conclusioni di una valutazione e ad agire sulla scorta delle sue raccomandazioni (7,38).

Gli aspetti della raccolta delle evidenze che tipicamente influenzano la percezione di credibilità includono gli indicatori, le fonti, la qualità, la quantità, e la logistica.

Indicatori

Gli indicatori definiscono gli attributi di un programma che riguardano il punto centrale ed i quesiti della valutazione (63-66). Siccome gli indicatori traducono in misure specifiche, dotate di significato, concetti che riguardano il programma, il suo contesto e i suoi effetti previsti, essi forniscono una base per raccogliere evidenze, che possano essere ritenute valide e riproducibili, per gli usi a cui la valutazione è rivolta. Gli indicatori si riferiscono ai criteri che saranno usati nel giudicare il programma (66-70). Esempi di indicatori includono misure delle attività del programma (per esempio, la capacità del programma di offrire servizi; il tasso di partecipazione; livelli di soddisfazione del cliente; l'efficienza dell'uso delle risorse; e l'ammontare dell'esposizione all'intervento) e misure degli effetti del programma (per esempio: cambiamenti del comportamento dei partecipanti, delle norme, politiche e pratiche della comunità, dello stato di salute, qualità della vita oppure le condizioni o l'ambiente che circondano il programma). Definire troppi indicatori può distrarre dagli obiettivi della valutazione; comunque, diversi indicatori sono necessari per seguire l'esecuzione e gli effetti di un programma. Un approccio allo sviluppo di indicatori multipli è basato sul modello logico del programma (sviluppato nella seconda fase della valutazione). Il modello logico può essere utilizzato per sagomare uno spettro di indicatori, che dalle attività di programma conducano agli effetti attesi (23,29-35). Per ogni fase del modello si possono sviluppare indicatori quali-quantitativi adattati al concetto in questione,

all'informazione disponibile, ed alle utilizzazioni previste dei dati (ricadute pratiche). Collegare gli indicatori al modello logico consente di rintracciare piccoli cambiamenti del funzionamento più rapidamente che se, al contrario, fosse adottata un'unica misura di outcome.

Attraverso questo approccio, sono inoltre precisate le linee di responsabilità, in quanto per ogni fase strategica del programma c'è un indicatore. In più, questo approccio offre un'ampia base di misure che rivelano come gli outcome sanitari sono conseguenza di effetti intermedi del programma.

Anche fattori intangibili (ad es. la qualità del servizio, le capacità della comunità [71], o le relazioni inter-organizzazioni), che pure influiscono sul programma, possono essere misurati, registrando sistematicamente markers di cosa vien detto e cosa vien fatto, quando il concetto è espresso (72,73).

Durante una valutazione, potrebbe essere necessaria la modifica di precedenti indicatori o l'adozione di nuovi. Misurare le performance del programma tramite indicatori è soltanto una parte della valutazione e non deve essere confuso come l'unica base per prendere decisioni. È ben documentato che si creano problemi quando gli indicatori di performance sostituiscono un processo di valutazione completo e la ricerca di conclusioni pienamente giustificate (66, 67,74). Un indicatore (ad esempio, un tasso di malattia in aumento) potrebbe essere interpretato come il riflesso del fallimento di un programma, quando, in realtà l'indicatore potrebbe essere stato influenzato dal cambiamento di condizioni esterne, non controllabili del programma.

Fonti

Le fonti di prove in una valutazione sono le persone, i documenti, o le osservazioni che forniscono informazioni per la ricerca (box 6). Per ogni indicatore da misurare, può essere utilizzata più di una fonte per raccogliere prove. Selezionare fonti multiple, fornisce l'opportunità di includere prospettive differenti riguardo al programma, accrescendo l'affidabilità della valutazione.

BOX 6. Fonti delle informazioni in una valutazione

1. Persone:

- Clienti, partecipanti al programma, non partecipanti;
- Staff, manager del programma, amministratori;
- Utenza generale;
- Informatori chiave;
- Finanziatori;
- Critici/scettici;
- Staff di altre agenzie;
- Rappresentanti dei gruppi di difesa dei cittadini;
- legislatori, progettatori delle linee guida;
- ufficiali della sanità locale e statale.

2. Documenti

- Proposte di finanziamento, newsletter, servizi stampa;
- Brevi riunioni, schede amministrative, moduli o schede di registrazione/iscrizione;
- Materiali pubblicitari, rapporti trimestrali;
- Pubblicazioni, articoli scientifici, poster;
- Precedenti rapporti di valutazione;
- Stime delle risorse e delle esigenze;

- ❑ Rapporti dalla sorveglianza;
- ❑ Database esistenti;
- ❑ RegISTRAZIONI eseguite da addetti delle agenzie finanziatrici o collaboratori;
- ❑ Pagine Internet; e
- ❑ Grafici, mappe, diagrammi, fotografie, registrazioni video.
- ❑ Osservazioni
- ❑ Riunioni, eventi speciali /attività, incontri di servizio.

Adattato da Taylor-Powell E, Rossing B, Geran J. *Evaluating collaboratives: reaching the potential*. Madison, WI: University of Wisconsin Cooperative Extension, 1998.

Una prospettiva "dall'interno" può essere compresa dai documenti interni e dai commenti dello staff o del manager del programma, mentre clienti, osservatori neutrali, o quelli che non sostengono il programma potrebbero fornire una prospettiva diversa, ma ugualmente rilevante. Contemperare queste ed altre prospettive, dà una visione più ampia del programma.

I criteri usati per la selezione delle fonti dovrebbero essere dichiarati apertamente così che gli utenti ed altri fruitori siano messi in grado di interpretare accuratamente le prove e valutare se esse siano distorte (45,75-77). Inoltre, alcune fonti hanno forma narrativa, altre numerica. L'integrazione di informazioni qualitative e quantitative può aumentare le possibilità che le prove siano ben equilibrate, e perciò soddisfacenti i bisogni e le aspettative dei diversi utenti (43, 45, 56, 57, 78-80). Infine, in alcuni casi, si possono utilizzare più valutazioni separate, come fonti, per condurre a una sintesi più ampia (58, 81, 82).

Qualità

La qualità si riferisce all'appropriatezza e all'integrità delle informazioni utilizzate in una valutazione. Dati di alta qualità sono riproducibili, validi, ed informativi per quanto riguarda il loro utilizzo previsto. Una buona definizione degli indicatori facilita la raccolta di dati di qualità. Altri fattori che influenzano la qualità includono il progetto dello strumento di misurazione (ad es. il questionario), le procedure per la raccolta dati, l'addestramento degli addetti alla raccolta dati, la scelta delle fonti, codifica, gestione dati, e controllo di routine degli errori. Ottenere dati di qualità obbligherà a fare delle scelte (per esempio, numerosità del campione contro quantità di informazioni, ovvero più rappresentatività contro più profondità) che dovrebbero essere negoziate con e tra i fruitori. Visto che tutti i dati hanno limiti, l'intento di una valutazione pratica è di sforzarsi per ottenere un livello di qualità che si adatti al tipo di decisioni che si devono prendere ed alla soglia di credibilità dei fruitori.

Quantità

La quantità si riferisce all'ammontare di prove che bisogna raccogliere nel corso della valutazione. La somma di informazioni richieste dovrebbe essere stabilita in anticipo oppure, laddove siano utilizzati processi in evoluzione, dovrebbero essere stabiliti dei criteri per decidere quando fermare la raccolta dei dati. La quantità influenza il potenziale livello di fiducia o la precisione statistica delle conclusioni della valutazione. Inoltre, essa determina in parte se l'evidenza avrà una potenza statistica sufficiente a rivelare gli effetti (83). Si dovrebbe sapere in anticipo, il più chiaramente possibile, quale sarà l'utilizzo pratico di ogni prova raccolta. D'altra parte, i rispondenti dovrebbero avere il minimo fastidio possibile.

Logistica

La logistica comprende i metodi, la tempistica, e le infrastrutture fisiche per la raccolta e il trattamento delle prove. Ogni tecnica selezionata per la raccolta delle prove (Box 7) deve essere appropriata alla/e fonte/i, al piano d'analisi, e alla strategia di comunicazione dei risultati.

Box 7. Tecniche per raccogliere le informazioni

- ❑ Survey con questionari (es. distribuiti a mano, per telefono, fax, posta, posta elettronica, o Internet);
- ❑ Intervista personale (es., individui o gruppi; strutturata semi strutturata, o conversazionale);
- ❑ Osservazione;
- ❑ Analisi dei documenti;
- ❑ Case Study;
- ❑ Discussioni di gruppo (es. brainstorming o gruppi nominali, una riunione strutturata condotta per elicitarne ed ordinare le priorità, gli obiettivi o per identificare i problemi);
- ❑ Gioco di ruolo, drammatizzazione;
- ❑ Peer Review o Expert Review (verifica tra pari, o verifica con un esperto);
- ❑ Testimonials;
- ❑ Tecniche dei Differenziali semantici, confronti appaiati, test di similarità o dissimilarità;
- ❑ Costruzione di Scenari ipotetici;
- ❑ Narrazione di storie;
- ❑ Cartografia geografica;
- ❑ Cartografia concettuale;
- ❑ Pile sorting *letteralmente* "mettere in ordine il mucchio" (cioè, una tecnica che permette ai rispondenti di classificare liberamente gli item, rivelando il modo in cui essi percepiscono la struttura di un argomento);
- ❑ Free Listing (una tecnica per elicitarne una lista completa di tutti gli argomenti in un'area culturale);
- ❑ Diagramma della rete sociale
- ❑ Simulazione, costruzione di modelli;
- ❑ Contabilità;
- ❑ Fotografia, disegno, arte videografica;
- ❑ Diari o riviste; e
- ❑ Registri, moduli di attività.

Adattato da: (a) Taylor-Powell E, Rossing B, Geran J. *Evaluating collaboratives: reaching the potential*. Madison, WI: University of Wisconsin Cooperative Extension, 1998; (b) Phillips JJ. *Handbook of training evaluation and measurement methods*. 3rd ed. Houston, TX: Gulf Publishing Company, 1997; c) Weller SC. *Systematic data collection*. Thousand Oaks, CA: Sage Publications, Inc. 1988; and (d) Trochim WMK. *Introduction to concept mapping for planning and evaluation*. Available at <http://trochim.human.cornell.edu/research/epp1/epp1.htm>. Accessed July 1999.

Le persone e le organizzazioni hanno preferenze culturali che dettano quali modi di porre le domande e di raccogliere informazioni sono accettabili, incluso la persona che può essere considerata appropriata a porre i quesiti. Per esempio, alcuni partecipanti potrebbero essere più disponibili a discutere il loro comportamento sanitario con un estraneo, laddove altri sono più a loro agio con qualcuno che conoscono. Le procedure

per raccogliere prove in una valutazione (Box 8) devono essere adattate alle condizioni culturali dell'ambiente e studiate per assicurare che la privacy e la confidenzialità delle informazioni e delle fonti siano protette (59, 60, 84).

BOX 8. Raccogliere evidenze credibili

Definizione

Elencare le informazioni che i destinatari percepiscono come affidabili e rilevanti per trovare soluzioni ai loro problemi.

Tale evidenza può essere di tipo sperimentale, oppure osservazionale, qualitativa o quantitativa, oppure può includere un mix di metodi. Dati adeguati potrebbero essere già disponibili e facilmente accessibili, oppure si dovrebbe definire quale è il bisogno informativo e raccogliere nuovi dati. Un insieme di prove è più o meno affidabile, per i destinatari, a seconda di come erano stati poste le domande principali cui si intendeva dare una risposta), a seconda delle fonti di informazione, delle condizioni in cui sono stati raccolti i dati, della riproducibilità delle misure, della validità delle interpretazioni, e delle procedure di controllo di qualità.

Funzione

Aumenta l'utilità e l'accuratezza della valutazione; guida la scelta delle informazioni da raccogliere e da la priorità alle fonti di informazioni più difendibili; promuove la raccolta sistematica di informazioni valide e riproducibili, e ciò è a fondamento di ogni valutazione efficace.

Esempi di Attività

- ❑ Scegliere indicatori dotati di significato per i problemi della valutazione;
- ❑ Descrivere in modo completo gli attributi delle fonti di informazione ed il rationale che sta alla base della loro scelta;
- ❑ Stabilire procedure chiare ed addestrare lo staff a rilevare informazione di elevata qualità;
- ❑ Monitorare periodicamente la qualità dell'informazione raccolta e fare sforzi per migliorare la qualità;
- ❑ Stimare in anticipo l'ammontare di informazione necessaria oppure stabilire dei criteri per decidere quando mettere fine alla rilevazione, in situazioni in cui viene messo in atto un processo iterativo o progressivo; e
- ❑ Salvaguardare la confidenzialità dell'informazione e delle fonti di informazioni.

Adapted from Joint Committee on Standards for Educational Evaluation. Program evaluation standards: how to assess evaluations of educational programs. 2nd ed. Thousand Oaks, CA: Sage Publications, 1994.