

## Caratteristiche del contesto dei servizi sociali alla persona e implicazioni per la valutazione

Settembre 2001

Fattori	Servizi Persona	Caratteristiche Ambiente/Contesto	Implicazioni per la Valutazione
1. Rilevanza dimensione ideologica-politica tra meccanismi di scelta delle politiche	++	I diversi <i>policy maker</i> orientati da considerazioni d'ordine valoriale	Difficilmente emergono domande dirette di valutazione concernenti l'opportunità di inserire, ampliare o modificare alcune misure
2. Asimmetria informativa decisore PA/erogatore anche a seguito esternalizzazione dei servizi	+++	Alta intensità relazionale, forte esternalizzazione, basso grado di standardizzazione, alta responsabilità dell'operatore di ridefinizione degli obiettivi, produzione del servizio in ambienti poco controllabili, basso contatto tra utente-cittadino e operatore PA, bassa <i>voice</i> del cittadino "fragile". Condizioni che favoriscono l'asimmetria informativa tra PA e organismo del privato sociale erogatore del servizio.	Ciò implica una scarsa capacità di controllo e verifica da parte della PA ed una bassa capacità di interpretazione dei bisogni, della domanda e dei risultati. V. necessità di controllo e logiche di mercato in cui è l'utente-cliente che controlla l'acquisto del servizio
3. Frammentazione del sistema d'offerta a livello di competenze istituzionali, organizzazione poco governata dalla gerarchia e network "a legami deboli"	+++	Il sistema dei servizi è frammentato in termini di competenze istituzionali e di attori coinvolti = scarsa capacità di ricomposizione dei processi di lavoro, una difficoltà di presa in carico complessiva dei bisogni cui si desidera dare risposta Il ruolo dei <i>relais</i> , o ruoli di confine, diventa più importante	successo di approcci partecipativi di valutazione e dell' <i>empowerment evaluation</i> .
4. Livello di informatizzazione dei servizi	--	Non esiste una cultura del "dato"...i diari personali o la memoria degli operatori sociali rimangono talvolta la fonte informativa maggiore. Carenze o poca attendibilità dei dati	Le implicazioni per lo sviluppo di sistemi di valutazione ricorsiva dei servizi riguardano la necessità di valorizzare e riconnettere le funzioni amministrative con le funzioni tecniche dei servizi informatizzando il sistema informativo secondo interessi e logiche congiunte.
5. Intensità relazionale operatore-utente	+++	E' molto alta e rappresenta una chiave per spiegare il successo dell'intervento.	interrogarci circa fattori che possono favorire o deteriorare tale relazione (es: turn over, forme contrattuali, contesti organizzativi..)
6. Compatibilità tra mission e risorse	--	La discrasia tra <i>mission</i> e reali risorse a disposizione, comporta idealizzazioni e spostamenti su obiettivi	L'indeterminatezza degli obiettivi dei servizi e dei progetti non va letto come un errore o un ostacolo

disponibili (v. input )		spostamenti su obiettivi necessariamente alti, indefiniti.	letto come un errore o un ostacolo alla valutazione. Occorre valorizzare la dimensione dell'esito non rigidamente ancorato agli obiettivi (v. modello tassonomico o <i>logical framework</i> )
<b>7. Discrezionalità del singolo operatore e perturbazioni che sorgono nell'implementazione della politica</b>	+++  +++	La discrezionalità dell'operatore (v. studi su <i>street level burocracy</i> ) rappresenta una caratteristica costitutiva di queste politiche. La presenza di operatori <i>professional</i> o <i>para professional</i> rende superiore tale discrezionalità. Vantaggi e difformità in chi reinterpreta il mandato.	Aumentano le perturbazioni da considerare. Non è consigliabile utilizzare esclusivamente un approccio <i>goal oriented</i> né un approccio esclusivamente centrato su criteri di qualità dedotti dal giudizio degli stessi professionisti.
<b>8. Omogeneità dei modelli teorici di riferimento e dei frame cognitivi tra diversi attori coinvolti</b>	--	La variabilità dei <i>frame</i> cognitivi tra diversi attori coinvolti è molto alta	Il modello costruttivista si adatta a esigenze di valutazione in questo contesto perché i "significati" che gli attori costruiscono sono cruciali per orientare l'azione
<b>9. Capacità contrattuale del "cliente" cittadino</b>	--	Quasi per definizione qui la capacità di contrattualità del cittadino è molto bassa o perché fragile o perché minore e sotto tutela o perché il servizio svolge funzioni di tutela e controllo per conto delle autorità giudiziarie.	Per tali ragioni il valutatore dovrebbe raccogliere opinioni circa aspetti funzionali o disfunzionali del servizio e modalità di erogazione-utilizzo ma essere accorto nell'uso di strumenti di gradimento che possono produrre distorsioni di diverso genere anche connesse a reticenza (Campostrini 1996) e soggezione dell'utente (timore ritorsioni) o distorsione del campione (n.b. nei sondaggi spesso si segnalano utenti "in grado di rispondere" e quindi non rappresentativi delle fasce più deboli).
<b>10. Capacità di mobilitazione e voice di gruppi di pressione di utenti-cittadini</b>	--	La possibilità di <i>exit</i> talvolta è limitata o impedita. Difficilmente i cittadini si pongono come soggetto terzo organizzato portatore di interessi forti in grado di orientare altri <i>stakeholder</i> e commissionare valutazioni.	Il valutatore si deve far portatore di "interessi sociali" e dovrebbe porre attenzione a questioni connesse all'equità segnalando gli interessi dei gruppi sociali esclusi.

Tratto da: L. Leone (2001) Valutare i Servizi Sociali alla Persona, in N. Stame (a cura di), Lo Sviluppo della Valutazione in Italia- Annuario AIV Associazione Italiana di Valutazione 2001, Franco Angeli, Milano

Materiale presentato alla Scuola Estiva AIV Associazione Italiana di valutazione 9-11 settembre 2001