

Monica Raiteri

In direzione
(ostinata e)
contraria: verso la
valutazione dei
“beni relazionali”



Università degli Studi di
Macerata
8 ottobre 2014

Tre livelli di discussione:

La ricerca sui costi e la tesi a favore della configurazione mista del sistema dei servizi sociali

L'autorappresentazione degli enti negli studi di caso (per quanto riguarda la valutazione)

Analisi dei “dati” e sintesi



Università degli Studi di
Macerata
8 ottobre 2014



Questioni di lessico: che cosa si intende quando si parla di «configurazione mista»?

Co-governance

third sector participates in the **planning** and **delivery** of public services

Viene meno il monopolio dello Stato e del settore pubblico

Università degli Studi di
Macerata
8 ottobre 2014

Co-produzione

Co-production is noted by the mix of activities that both public service agents and citizens contribute to the provision of public services. The former are involved as professionals or “regular producers”, while “citizen production” is based on voluntary efforts of individuals or groups to enhance the quality and/or quantity of services they receive (Parks, et al., 1981 & 1999).

Co-production refers to an arrangement where citizens produce their own services at least in part. The latter could also refer to autonomous service delivery by citizens without direct state involvement, but with public financing and regulation.



Università degli Studi di
Macerata
8 ottobre 2014

Co-gestione

Co-management refers to an arrangement, in which the third sector **produces** services in collaboration with the state



Università degli Studi di
Macerata
8 ottobre 2014



Un (poco sfruttato) punto di forza della ricerca:

La questione metodologica della costruzione dei dati a fronte della (sola) disponibilità di dati aggregati (spesa aggregata dei Comuni).

Università degli Studi di
Macerata
8 ottobre 2014

La determinazione dei costi: organizzazioni pubbliche e non profit a confronto



Il costo dei servizi offerti in regime di concorrenza è minore
I costi (delle organizzazioni pubbliche) non sono noti

Lo “Stato” monopolista acquista servizi in blocco senza conoscere i costi unitari, noti solo al “burocrate” (asimmetrie informative), il che significa che non c’è neppure una progettazione dei servizi

A differenza di Miller e Moe la ricerca presuppone che i costi unitari siano noti/individuabili anche in regime di monopolio (produzione pubblica), **quindi non ci sono asimmetrie informative?**

Università degli Studi di
Macerata
8 ottobre 2014



I servizi sociali...sono servizi “relazionali”, in quanto per essere prodotti richiedono una calibrazione dell’intervento rispetto alle esigenze dell’utente e la collaborazione di quest’ultimo; non è dunque possibile standardizzarne la produzione e pre-definirne completamente la qualità secondo criteri oggettivi [pp. 9-10]

Università degli Studi di
Macerata
8 ottobre 2014



I servizi sociali appartengono alla categoria dei servizi relazionali e sono “experience goods”. Poichè modificano condizioni, stati, comportamenti dell’utente, migliorando particolari aspetti del benessere della persona, la qualità del servizio può essere pienamente verificata solo dopo l’erogazione, nel medio-lungo termine, e non può pienamente essere definita attraverso criteri oggettivi [p. 13]

**Università degli Studi di
Macerata
8 ottobre 2014**



In tale quadro di difficoltà gli studi di caso riportano molti esempi che possono costituire punti di partenza e spunti per la progettazione di sistemi di valutazione dei servizi quando si volesse investire in tale direzione, eventualmente a cura delle amministrazioni pubbliche con la collaborazione di esperti [pp. 18-19]

Università degli Studi di
Macerata
8 ottobre 2014



...l'analisi di efficacia si è comunque solamente focalizzata sulla dimensione di qualità percepita dei servizi, e non anche sulla loro qualità c.d. "oggettiva" (o rilevata). In altri termini, non si sono definiti degli *standard* di servizio che abbiano a che fare con una dimensione più qualitativa degli stessi...ma non necessariamente con le opinioni degli utenti. Tale sviluppo appare limitato, nel contesto dei servizi di welfare...anche a causa di un **deficit di capacità operativa nel definire, misurare e rilevare** informazioni di questo tipo [pp. 34-35]

Università degli Studi di
Macerata
8 ottobre 2014

«deficit di capacità operativa» non significa impossibilità, né teorica, né metodologica



...i servizi indagati nel Rapporto, essendo servizi di pubblica utilità alla persona, sono molto più complessi e le fasi della loro erogazione sono difficilmente riconducibili a singoli fattori codificabili [p. 259]

Università degli Studi di
Macerata
8 ottobre 2014



Università degli Studi di
Macerata
8 ottobre 2014

Non si coglie l'occasione di discutere criticamente la letteratura sul tema dei servizi sociali come beni relazionali, cogliendone solo una generale "difficoltà" rispetto alla possibilità e capacità di valutarne la qualità e limitandosi a definirli - in negativo - come beni che

non sono beni pubblici puri

Esempio di bene pubblico puro (non escludibile e non rivale) è il faro, oggetto di un famoso articolo di Ronald Coase





Ragioni che non sono solo teoriche:

E' importante notare, sotto il profilo metodologico, che in questo caso [la soddisfazione degli utenti nella RSA] le valutazioni degli utenti vanno considerate con qualche prudenza, a causa principalmente di due elementi: (1) i rispondenti non sono sempre gli utenti, ma nella maggior parte dei casi sono i familiari degli utenti stessi, e quindi hanno una percezione solo "indiretta" dei servizi rispetto ai quali si chiede loro di esprimere una opinione, e (2) le valutazioni di servizi alla persona così coinvolgenti dal punto di vista emotivo tendono a riflettere anche stati d'animo e sensazioni che difficilmente possono essere "oggettivizzate" nell'ambito di un processo di valutazione [pp. 110-111].

**Università degli Studi di
Macerata
8 ottobre 2014**



Non sono chiare (o appaiono non condivisibili) le ragioni per cui i servizi sociali che hanno ad oggetto beni relazionali (forniti da organizzazioni pubbliche e/o non profit) debbano essere necessariamente sottratti alla valutazione della qualità, ma si tratta di una posizione oltremodo diffusa in letteratura.....

Università degli Studi di
Macerata
8 ottobre 2014



... in riferimento alle politiche sociali si riscontra spesso la difficoltà, e talvolta l'impossibilità, di individuare standard e parametri fissi, essendo tale settore profondamente diverso dalla produzione o dall'industria, caratterizzato com'è da una forte variabilità dei casi (utenti) e quindi degli interventi. Le Vision 2000 comunque, introdotte anche con l'intenzione di adeguare le ISO al Terzo settore, hanno la peculiarità di **rendere più fluidi i processi** che regolano i vari tipi di interventi sociali.

Università degli Studi di
Macerata
8 ottobre 2014

Idee di «valutazione» nella autorappresen- tazione delle organizzazioni



Università degli Studi di
Macerata
8 ottobre 2014

	Certificazioni di qualità	Altre modalità di «valutazione»
Nuova Dimensione	Iso 9001 SA 8000 OHSAS 18001	
ENAIP Lombardia	ISO 9001	❖ Legge regionale n. 231 sull'accREDITamento (**) ❖ Bilancio sociale
Cooperativa Giotto Valutazione servizio	UNI EN ISO 9001 OHSAS 18001 e relativo <i>retraining</i>	<i>Customer satisfaction</i> rilevata mediante questionari
Cooperativa Giotto Valutazione personale		Riduzione dell'accesso a cure mediche e ricoveri Azzeramento o riduzione dipendenze (*) riduzione tasso recidive per i detenuti (*)
Coop. Sociale Itaca		❖ Riaggiudicazione degli appalti ❖ Soddisfazione dei committenti (non degli utenti) rilevata mediante questionari
Fondazione Maddalena Grassi		❖ Aumento numero assistiti ❖ <i>Customer satisfaction</i> rilevata mediante questionari ai pazienti ADI (assistenza domiciliare integrata)
Coop. Sociale Nuova Sair		❖ Procedure ❖ Protocolli ❖ Questionari per la valutazione dei servizi erogati ❖ Indicatori interni di efficienza

Associazione San Camillo		<ul style="list-style-type: none"> ❖ Cambiamento dei ragazzi nella convivenza, nel comportamento e nel rendimento scolastico ❖ Crescita del rapporto di fiducia con le famiglie
Coop. Sociale Virtual Coop		Continuità lavorativa
Coop. Sociale L'Imprevisto		<p>Mantenimento dei contatti, diretti e indiretti, con gli ex utenti</p> <p>Stabilità (rispetto al fenomeno del <i>turnover</i> di organizzazioni analoghe) e motivazione del personale</p> <p>Capacità di accoglimento da parte degli operatori</p> <p><i>«L'Imprevisto non ha prodotto finora statistiche ufficiali, né un sistema di valutazione basato su metodi quantitativi. Se ne riconosce l'esigenza, ma il costo appare troppo alto in paragone ad altre necessità».</i></p>
Centro Ascolto Stranieri		<ul style="list-style-type: none"> ❖ Relazioni finali al capo Area ❖ Monitoraggio esterno finanziato dalla UE sui singoli progetti
Coop. Sociale In-Presa		Tasso di inserimento lavorativo a sei mesi dal termine dei corsi (*)
Endo-Fap Sicilia	Certificazione di qualità ISO 9001	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Accredитamento da parte di Regione Sicilia come sede formativa e orientativa ❖ Rendiconti finali alla P.A. discutibili in contraddittorio



Il metodo di analisi utilizzato per la determinazione dei costi presenta una significativa analogia con il sistema di progettazione del servizio e, conseguentemente, con la valutazione:

si individuano le singole attività e si associa ad esse una “grandezza” (non necessariamente quantitativa):

...approccio *bottom-up* partendo dalla scomposizione dei processi di offerta dei servizi grazie al quale è possibile valutare l'efficienza relativa lungo specifiche dimensioni e individuare le attività che sono causa di inefficienza...

Università degli Studi di
Macerata
8 ottobre 2014

Due
esempi



Gli asili nido:

Costi vs. *customer satisfaction*

ovvero come individuare
possibili *standard* di
valutazione

Università degli Studi di
Macerata
8 ottobre 2014



Università degli Studi di
Macerata
8 ottobre 2014

Tabella 2.2 Quadro sintetico delle attività utilizzate per l'analisi dei costi

Macroattività	Definizione	Microattività incluse
(1) Educazione	include tutte le attività direttamente connesse al lavoro con i bambini	accettazione, attività educativa, restituzione, monitoraggio
(2) Formazione e supervisione	include le ore di formazione (almeno 20h/annue per formatore)	formazione educativa; altra formazione (es. haccp)
(3) Famiglie	attività di relazione con le famiglie dei bambini frequentanti	riunioni con i genitori e feste per le famiglie
(4) Rapporti con altri stakeholder	attività di relazione con persone, organizzazioni e istituzioni "esterne" all'asilo (es. famiglie non frequentanti, altri asili, amministrazioni locali, ecc.)	raccordo con la scuola dell'infanzia, condivisione con altri asili, rapporti con altri enti pubblici e organizzazioni non profit, open day

Consumo effettivo

Contratti annuali
per acquisto
pasti

Costi del vitto

Acquisto derrate
alimentari da
cucinare
all'interno



Università degli Studi di
Macerata
8 ottobre 2014

Variano i costi da un sistema all'altro e va ricompreso il costo della formazione per HACCP (*Hazard Analysis and Control of Critical Points*)



Tabella 2.5 Le dimensioni di analisi per la *customer satisfaction*

Macro-dimensione	Micro-dimensioni (domande)
Qualità dell'attività educativa	Ambientamento, accoglienza, offerta educativa, comunicazione e partecipazione delle famiglie, personalizzazione dell'intervento, professionalità operatori, controllo
Qualità organizzazione	Orari di apertura, menu dei pasti, igiene, conoscenza delle attività da parte delle famiglie, spazi e attrezzature, controlli
Qualità gestione	Accesso al servizio, manutenzione della struttura, rapporto qualità/prezzo/costo, richieste e reclami, controllo

Università degli Studi di
Macerata
8 ottobre 2014

Le dimensioni sono diverse da quelle utilizzate per l'analisi dei costi e non centrate, se non in minima parte, sul *core business*, ossia l'attività educativa



...e gli istituti di riabilita- zione



Università degli Studi di
Macerata
8 ottobre 2014

Tabella 2.23 Risultati: La *customer satisfaction* – Pio Albergo Trivulzio

	Pio Albergo Trivulzio
A Attività albergative	5,88
Quantità e quantità del vitto	5,81
Distribuzione dei pasti (orari e modalità)	5,85
Arredi delle camere e manutenzione del mobilio (letti, comodini, armadi)	6,01
Manutenzione strutture e impianti	5,87
Igiene e pulizia degli ambienti (camere, corridoi, bagni, sale comuni, ecc.)	5,84
B Attività assistenziale	5,93
Disponibilità e manutenzione degli ausili (carrozine, deambulatori ecc.)	6,00
Opera dei volontari	5,86
C Attività sanitarie	6,04
Disponibilità del personale medico a fornire spiegazioni sugli esami, sulle terapie, gli interventi necessari	6,07
Sollecitudine e cortesia degli infermieri e degli assistenti nel rispondere alle richieste	6,01



Università degli Studi di
Macerata
8 ottobre 2014