

MISURARE E VALUTARE

A cura di
Vito Belladonna
16 aprile 2025
WEBINAR CROAS PUGLIA

Misurare e valutare

Esempio di valutazione:

problemi, obiettivi, mezzi, risultati, effetti.

l'idea di un programma che produce qualche cosa risponde al bisogno di conoscere quali effetti (sociali) quel programma ha prodotto.

Come si valuta ciò che è stato prodotto? Interviste, questionari, ecc.

Misurare e valutare

Pawson, propone uno schema di questo tipo: programma – contesto – risultati.

Qualunque iniziativa cade su un terreno più o meno fertile. La stessa legge e/o uno stesso programma può essere recepito diversamente in un determinato territorio.

Weiss, la valutazione basata sulla teoria. Tutti dicono che la scuola va male per cui dobbiamo dare più soldi alla scuola, pagare di più gli insegnanti. Come faccio a dire che i ragazzi vanno bene?

Misurare e valutare

ES. se si danno più soldi agli insegnanti gli alunni renderanno di più.

Teorie del programma:

Con più soldi l'insegnante investe in formazione

Con più soldi l'insegnante elimina il doppio lavoro

Con più soldi l'insegnante è più soddisfatto

Con più soldi si attirano persone migliori (più brave)

Dobbiamo sapere cosa succede per verificare i risultati. In questo caso la valutazione dovrebbe durare diversi anni. È proprio vero che dare più soldi produce certi effetti oppure sono necessarie altre leve?

Misurare e valutare

Bisogna intendersi su cosa significa misurare a fini valutativi.

Occorre distinguere tra misurare un fenomeno che richiede un intervento (la disoccupazione, la povertà, ecc.) e misurare i progressi di una politica volta a contenere quei fenomeni:

- nel primo caso avremo una ricerca
- nell'altro una valutazione.

Misurare e valutare

Troppo spesso si fa la prima cosa senza la seconda, e non si riesce a capire in che modo un fenomeno sia stato modificato.

Inoltre, bisogna che le misurazioni effettuate a fini valutativi permettano di formulare un giudizio che spinga ad un'azione di miglioramento. Se questo non avviene, le misurazioni possono essere addirittura dannose.

Misurare e valutare

Naturalmente, gli indicatori devono essere adatti a cogliere il fenomeno su cui si sta intervenendo e le politiche che si stanno attuando (es. l'emersione: l'indicatore su quanto posti sono stati regolarizzati non coglie le alternative di emersione, come chiusura e apertura di aziende, posti regolarizzati tramite credito d'imposta o altri incentivi, ecc.)

Misurare e valutare

In primo luogo, gli indicatori possono servire per *quantificare un obiettivo*, da raggiungere secondo diverse modalità nei diversi contesti applicativi: lo scopo della valutazione è quello di capire “cosa ha funzionato meglio dove”.

E' la gestione per obiettivi presente, ad esempio, nella strategia di Lisbona (raggiungere entro il 2010 un tasso di occupazione maschile del 70 %, e di occupazione femminile del 55 %)

Misurare e valutare

Una tale strategia è sostenuta da metodi, che non si limitano a sapere quanto ci si è avvicinati o meno all'obiettivo, ma spingono ad analisi comparative per capire come ci si è arrivati, e quali lezioni si possono apprendere da tali confronti. In altre parole, se ci si accontentasse di rilevare un (mancato) raggiungimento dell'obiettivo, e ci si limitasse a dire cosa è stato fatto in ogni realtà, senza fare quel confronto, si svolgerebbe una funzione puramente burocratica, e consolatoria.

Misurare e valutare

In secondo luogo, gli indicatori possono servire per *definire non solo gli aspetti della qualità* di un servizio (albero della qualità), ma anche quali *standard* di raggiungimento della qualità l'utente possa attendersi, per capire come giudicare il servizio che sta utilizzando.

Se prendiamo l'esempio delle Carte dei Servizi ci accorgeremo che esse si sono limitate ad informare su quali servizi erano disponibili, senza mai indicare degli standard di qualità.

Misurare e valutare

In terzo luogo, gli indicatori servono per *informare* gli operatori su cosa stanno facendo, e quindi a far loro capire se stanno lavorando bene o male: se non si misura, non si può premiare il comportamento, dicono Osborne e Gaebler (1992).

Ma una volta che è stata stilata *una graduatoria della performance*, non bisogna aver paura di far conoscere un dato negativo; anzi, esso deve servire a motivare le persone a cambiare, a indurre comportamenti rilevanti in chi si trova a qualunque gradino della graduatoria, e a prendere decisioni corrispondenti in chi è interessato a quel servizio.

Misurare e valutare

Infine, gli indicatori servono anche per *regolare*: orientare indirettamente un comportamento, indicando cosa viene apprezzato e cosa disprezzato, per poi far seguire premio o sanzione.

Questo metodo è stato usato recentemente nelle varie riforme dell'Università, sia introducendo nuovi criteri per il riparto dei fondi (prima si premiava il numero degli iscritti, favorendo così la presenza di studenti fuori corso; adesso si premia il fatto di laurearsi nella durata legale, e così si penalizza la presenza dei fuori corso), sia introducendo standard di qualità per l'apertura di nuovi corsi.

Misurare e valutare

Per riassumere su questo punto, tra valutazione e misurazione deve esistere un processo interattivo. Gli indicatori devono servire a misurare aspetti legati al miglioramento della situazione, ma, all'inverso, una volta che ci sia stato un miglioramento occorre interrogarsi se gli strumenti di misurazione esistenti siano sufficienti a renderne conto, o se occorra individuarne altri, all'interno degli approcci più adatti all'oggetto da valutare.

UN ESEMPIO DI SPO

Lavoro realizzato con tutor specializzati nell'inserimento lavorativo di persone disabili.

L'obiettivo del lavoro (in questo caso un esercizio didattico) era la valutazione degli impatti attesi della loro prossima attività di tutoraggio e di aiuto all'inserimento lavorativo.

TAVOLA 1 Indicatori valutativi

GRUPPI OMOGENEI	INDICATORI	SIGLE
Esigenze che hanno motivato il corso	Necessità di istituire il corso (Necessità sul territorio; richieste da parte dei servizi; esigenze presenti o future)	NIC
I partecipanti al corso	Caratteristiche individuali dei partecipanti (Aspettative; motivazione; interesse; formazione pregressa;)	NCIP
Il "tutor" per disabili	Utilità/necessità della figura professionale del tutor (A chi serve; quanto è "giocabile" a livello territoriale) Specificità e competenze del tutor (Tutor = manager o consulente; competenze di tipo psicologico; competenze sulla disabilità; modalità di scambio con altre figure professionali)	UFT SCT
Organizzazione/gestione	Selezione/valutazione a priori (Presenza/assenza di una valutazione preventiva; selezione partecipanti; selezione docenti; bando di concorso; valutazione esigenze disabili; definizione di un modello di tutor) Valutazione in itinere (Riferimento a criteri di valutazione a priori; indici di qualità; definizione del modello di tutor in itinere) Organizzazione a priori (Integrazione con il corso precedente; congruità con il progetto Horizon; preventivo coinvolgimento di servizi e strutture) Organizzazione in itinere (Gestione in base agli obiettivi del corso; coordinamento)	SVP VIT OAP OIT
Qualità del corso	Programmazione didattica (Scelta dei contenuti; decisione di programmi; conoscenze dei docenti rispetto al corso) Gestione dei programmi (Modalità e strumenti didattici; integrazione tra docenti) Risultati della formazione (Congruità della formazione degli allievi; soddisfazione degli allievi; corrispondenza tra modello iniziale e figura formata; replicabilità dell'esperienza)	PRD GDP RIF
Territorialità	Territorio interessato	TER

UN ESEMPIO DI SPO

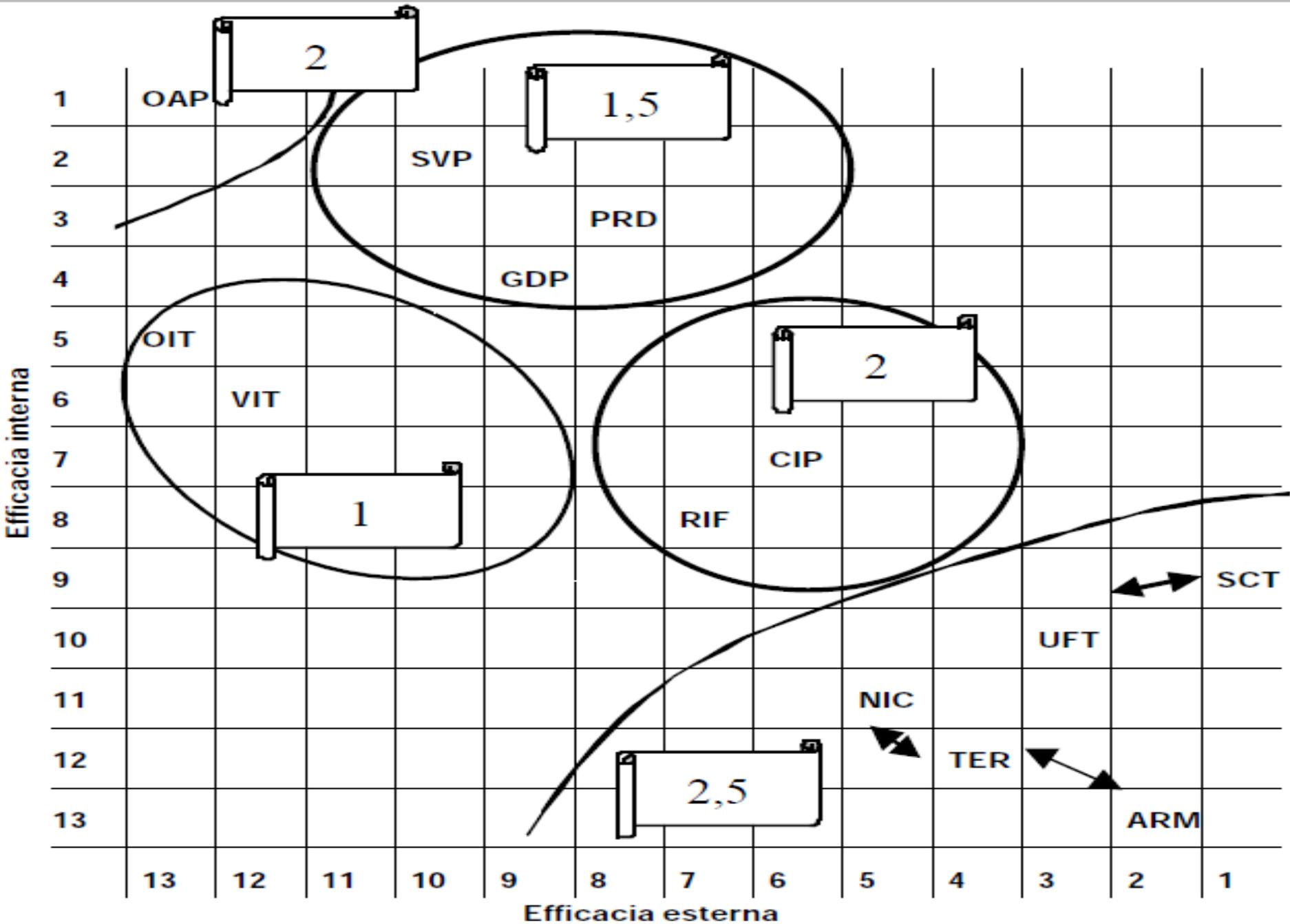
La figura è una matrice quadrata, in questo caso di 13 x 13 intervalli, 13 perché, in questo caso, in tale numero sono gli indicatori individuati.

- I valori vanno da 13 a 1, e non viceversa, perché si tratta di valori ordinali, e quindi 1 significa prima scelta, posizione più importante, e '13' significa ultima scelta, posizione meno importante;
- 'efficacia esterna' ed 'efficacia interna' sono, in questo caso, le due dimensioni valoriali scelte dal gruppo;
- le celle in grigio rappresentano i punti in cui ogni indicatore è stato collocato in seguito alla doppia gerarchizzazione;

UN ESEMPIO DI SPO

- ogni cluster ha un'etichetta che esprime un valore (da 1 a 2,5) che rappresenta il 'peso', il moltiplicatore che tutti gli indicatori di quel gruppo assumeranno

TAVOLA 2 Mappa degli indicatori



UN ESEMPIO DI SPO

La tavola successiva mostra, nella prima colonna, gli indicatori (in alcuni casi accorpati in virtù di scelte successive); nella seconda i 'pesi', ovvero i moltiplicatori da utilizzare (vedi più avanti), e nella terza lo strumento valutativo, basato su semplicissime scale autoancorate 1-5.

Tavola 3 Fase delle definizioni operative

Ind.	Peso	Valutazione
SCT+UFT	2,5	5 = La figura del tutor come costituita nel corso possiede esaurienti e specifiche capacità, abilità, competenze per inserire i disabili nel m.d.l. ed è estremamente utile al contesto problematico dei disabili, rispondendo alle loro reali esigenze di inserimento sociale e professionale 1 = La figura del tutor possiede frammentarie e generiche capacità, abilità e competenze non coerenti con l'inserimento del disabili nel m.d.l. e non serve al contesto problematico dei disabili, non sapendo rispondere alle loro reali esigenze di inserimento sociale e professionale
ARM+TER +NIC	2,5	5 = La figura del tutor troverà facilmente collocazione nel m.d.l. perché c'è apertura e necessità di questa figura 1 = La figura del tutor troverà difficilmente collocazione nel m.d.l. perché non c'è richiesta pubblica o privata
RIF	2	5 = La formazione finale è pienamente congruente col modello iniziale, con ampia soddisfazione degli allievi 1 = La formazione finale è difforme dal modello iniziale, e si registra una diffusa insoddisfazione degli allievi
CIP	2	5 = Gli allievi avevano, hanno mantenuto (e semmai accresciuto) il loro interesse per le problematiche del corso, mostrandosi motivati e con aspettative positive 1 = Gli allievi avevano, hanno attualmente (o hanno acquisito) uno scarso interesse per il corso, mostrandosi poco motivati e con scarse o negative aspettative
OAP	2	5 = Il corso mostra una congruente continuità con il corso precedente e coerenza complessiva con il progetto Horizon 1 = Il corso non mostra alcuna congruità col corso precedente e assoluta incoerenza con progetto Horizon
SVP	1,5	5 = Il corso è stato preceduto da una adeguata valutazione, una idonea selezione dei docenti e dei partecipanti 1 = Non c'è stata alcuna valutazione a priori, né adeguata selezione di docenti e partecipanti
PRD	1,5	5 = Il programma didattico è ben impostato, con contenuti pertinenti alla figura da formare 1 = Il programma didattico è impostato in maniera approssimativa e casuale, con scarsa relazione alla figura professionale da formare
GDP	1,5	5 = Le lezioni sono state spesso realizzate con forme di didattica attiva e coinvolgente, con l'utilizzo di strumenti e sussidi utili, e con un evidente coordinamento fra i docenti 1 = Le lezioni sono state quasi sempre di tipo frontale, con scarsi o inesistenti sussidi didattici utili, ed evidente scoordinamento fra docenti
OIT	1	5 = Il coordinamento del corso è stato puntuale ed efficace, garantendo il rispetto degli obiettivi del corso 1 = Il coordinamento del corso è stato assente, parziale e comunque inefficace rispetto agli obiettivi del corso
VIT	1	5 = Una valutazione in itinere ha consentito l'adeguamento del percorso didattico alle diverse esigenze maturate 1 = Nessuna valutazione in itinere, ovvero una valutazione che non ha adeguatamente orientato il corso

UN ESEMPIO DI SPO

Nei servizi alla persona questo si traduce in un intervento partecipato in cui i responsabili e gli operatori, possibilmente col contributo di altre figure rilevanti della rete dei servizi e, nei casi in cui è possibile, da rappresentanti degli utenti, conducono una periodica puntualizzazione che, ruotando attorno all'esperienza valutativa, conduce alla riflessione sulla gestione, organizzazione, formazione, programmazione delle attività del servizio.

Azioni	Criteria/ Parametri	Strumenti	Indicatori
1. Riprogettazione operativa e attivazione	Rilevanza Adeguatezza Congruenza Coerenza sforzo	<ul style="list-style-type: none"> • Questionario autovalutazione A) • Strumento di sintesi • Azione 1 	<ul style="list-style-type: none"> • Grado di adeguatezza • Rilevanza, ecc. • Numero ore complessive
2. Ricerca Monitoraggio	Completezza Adeguatezza metodologia Rappresentatività dati	<ul style="list-style-type: none"> • Questionario autovalutazione B) • Strumento sintesi azione 2 	<ul style="list-style-type: none"> • Organizzazione contattate/numero totale • Organizzaz. Marche operanti su "orientamento" • Qualità/complettezza rapporto ricerca
3. Formazione operatori → Aula → Internet FAD → Tavole rotonde → Convegni fiera	Efficacia didattica / formativa Esiti e impatto organizzativo per IG Soddisfazione Coerenza intra/inter fase Impatto su rete regionale degli IG Attese di ruolo (v. orientatore per giovani < 20 anni target) Rilevanza del progetto rispetto diversi contesti degli IG	<ul style="list-style-type: none"> • Griglia di ingresso operatori • Griglia analisi IG pre e post (1996/1997) • Mappa rete IG • Questionario di valutazione di ciascun modulo formativo • Griglia di autovalutazione e meeting di valutazione intermedio con operatori IG • Griglia tavole rotonde • Questionario di autovalutazione a distanza dei singoli moduli 	<ul style="list-style-type: none"> • Grado di apprendimento • Grado di soddisfazione • Grado di condivisione del progetto e del ruolo atteso • % e frequenza utenti IG • % aumento target < 20 anni • Metodologie di contatto • Tasso utilizzo BC e internet • % operatori che ottengono qualifica • % abbandoni • Tipo e frequenza scambi interorganizzativi tra IG - altri IG - MKT del lavoro

Azioni	Criteria/ Parametri	Strumenti	Indicatori
4. Banca Dati	Qualità Sforzo per creare/ aggiornare DDL Completezza Legittimazione istituzionale	<ul style="list-style-type: none"> • Autovalutazione équipe BDL • contatore accessi • Questionario verifica qualità da parte IG • giudizio esperto BD internet 	<ul style="list-style-type: none"> • Rispetto standard utilizzati da altre BDL regionali • Grado aggiornamento • Grado friendly • numero accessi complessivi e per area • numero curricula in rete • Convenzione o protocolli con enti locali
5. Moduli sperimentali target < 20 anni	Adeguatezza modulo Adeguatezza metodologia di contatto Efficacia intervento Rispondenza ad attese bisogni Rispondenza destinatari/target	<ul style="list-style-type: none"> • Scheda contatto giovani • Questionario autovalutazione destinatari • Descrizione metodologia e programma moduli 	<ul style="list-style-type: none"> • Numero utenti / numero giovani previsti • %IG che attivano moduli • % frequenze a moduli • % casi avvio al lavoro/stage o ingresso in percorsi formativi
6. Diffusione risultati	Congruenza strumenti-media / target / contenuti Coerenza con progetto complessivo e con strategie delle singole azioni Correttezza e completezza informazioni	<ul style="list-style-type: none"> • Meeting valutazione équipe RES • Documentazione 	<ul style="list-style-type: none"> • Numero e qualifica/ruolo soggetti contattati • Ricadute in termini promozionali di RES • Grado di congruenza inter / intra fase
7. Amministrazione	Sforzo in termini di risorse impegnate Adeguatezza rispetto a necessità di quantificare (standard fisici) e valorizzare (costi o ricavi monetari) le indicazioni progettuali e riorganizzare dati consuntivi rispettando criteri FSE Impatto organizzativo e Apprendimento (v.sistema controllo di gestione e procedure preventivazione e rendicontazione progetti FSE) Avanzamento Congruenza a preventivo e consuntivo tra risorse e capacità di spesa	<ul style="list-style-type: none"> • Colloqui e interviste strutturate (personale amministrativo e responsabili singole azioni, CdA) • Matrici per riclassificare i dati a consuntivo e a preventivo: spesa/azione; risorse/azioni; risorse/costi. • Sistema raccolta dati a consuntivo a fini contabili della rendicontazione amministrativa e della valutazione 	<ul style="list-style-type: none"> • Dati contabilità e controllo di gestione (ad es.: tempi e costi per diverse attività/azioni, numero incarichi (ore e tariffe), ore formazione erogate, costo orario, costo stampa, ...) • Evoluzione e composizione preventivi

TAVOLA 1 Aree di analisi e relativi indicatori		
Area di analisi		Indicatori
Struttura	Risorse fisiche	metri quadrati complessivi/n. utenti
	Risorse umane impiegate	n. operatori/n. utenti; n. volontari coinvolti nel servizio; n. contratti a tempo determinato/n. contratti a tempo indeterminato
	Risorse tecniche	spese sostenute/n. utenti
	Risorse organizzative	qualifica professionale/ruolo ricoperto
Bisogni ed equità	Gruppi target	gruppi target/popolazione nel territorio
		gruppo target/n. di posti nei servizi
	Distribuzione risorse	popolazione/risorse finanziarie impegnate per servizi risorse finanziarie gruppi target/totale risorse finanziarie
Accessibilità	Problemi dei gruppi target	gruppi target/popolazione nel territorio
	Accessibilità culturale	n. intervistati informati del servizio/n. intervistati complessivo
	Accessibilità fisica al servizio	popolazione target/n. punti di accesso al servizio
Qualità	Qualità percepita da utenti	n. utenti soddisfatti/n. utenti intervistati; presenza della carta dei servizi; presenza di certificazioni di qualità
	Qualità percepita da operatori	n. operatori soddisfatti/n. operatori intervistati
	Tempestività: tempi di intervento	n. operatori/n. utenti; tempi di attesa effettivi/tempi di attesa definiti
	Professionalità	formazione/ruolo svolto
Efficacia	Risposta al bisogno	n. delle domande/n. di posti
Efficienza	Costi servizio	costi per utente/costi complessivi del servizio per utente
	Analisi delle disfunzioni e sprechi: distribuzione costi	voci di spesa/costi totali

TAVOLA 2 Strumenti di rilevazione in relazione ai diversi attori nei servizi

Strumenti	Attori
Interviste individuali semi-strutturate	Responsabili tecnici dei servizi. Responsabili politici dei servizi. Direzione e/o coordinamento operativo dei servizi. Altre figure professionali che ruotano sui servizi (medici, personale ausiliario)
Focus group	Operatori. Membri di associazione di volontariato
Questionario di job satisfaction	Operatori
Questionario di customer satisfaction	Utenti dei servizi e/o loro familiari

TAVOLA 3 La restituzione dei risultati della valutazione

Fasi Interlocutori	Attività
1 Referente della committenza nell'intero processo di valutazione	Presentare nei dettagli i risultati della valutazione Definire le modalità di restituzione agli altri attori
2 Responsabili tecnici e politici dei servizi	Analizzare i risultati e identificare le strategie di miglioramento
3 Operatori	Presentare e discutere i risultati e le strategie di miglioramento identificate
4 Utenti	Presentare i dati della valutazione e discutere le strategie di miglioramento

TAVOLA 2 Strumenti di rilevazione in relazione ai diversi attori nei servizi

Strumenti	Attori
Interviste individuali semi-strutturate	Responsabili tecnici dei servizi. Responsabili politici dei servizi. Direzione e/o coordinamento operativo dei servizi. Altre figure professionali che ruotano sui servizi (medici, personale ausiliario)
Focus group	Operatori. Membri di associazione di volontariato
Questionario di job satisfaction	Operatori
Questionario di customer satisfaction	Utenti dei servizi e/o loro familiari

TAVOLA 3 La restituzione dei risultati della valutazione

Fasi Interlocutori	Attività
1 Referente della committenza nell'intero processo di valutazione	Presentare nei dettagli i risultati della valutazione Definire le modalità di restituzione agli altri attori
2 Responsabili tecnici e politici dei servizi	Analizzare i risultati e identificare le strategie di miglioramento
3 Operatori	Presentare e discutere i risultati e le strategie di miglioramento identificate
4 Utenti	Presentare i dati della valutazione e discutere le strategie di miglioramento

TAVOLA 1 Scheda per la valutazione ex ante dei progetti in attuazione della legge 285/97 in provincia di Lecco - Secondo triennio

Progetto esecutivo n.	Presentato da	Titolo			
1	VALUTAZIONE DI AMMISSIBILITÀ (almeno un "sì" per accettare il progetto)				
	Il progetto è coerente con l'art. 4 della l. 285/97?	SÌ	NO		
	Il progetto è coerente con l'art. 5 della l. 285/97?	SÌ	NO		
	Il progetto è coerente con l'art. 6 della l. 285/97?	SÌ	NO		
	Il progetto è coerente con l'art. 7 della l. 285/97?	SÌ	NO		
	GIUDIZIO DI AMMISSIBILITÀ	positivo	negativo		
2	VALUTAZIONE DI COERENZA				
		molto	abbastanza	poco	per nulla
20%	Connessione fra domanda sociale documentata e la proposta di intervento	4	3	2	1
10%	Coerenza fra gli obiettivi dichiarati e i bisogni identificati	4	3	2	1
20%	Coerenza fra obiettivi, azioni proposte, risorse ipotizzate e tempi previsti	4	3	2	1
10%	Presenza di documentazione delle attività e loro diffusione	4	3	2	1
10%	Coerenza fra le azioni previste e gli indicatori di processo	4	3	2	1
10%	Coerenza fra obiettivi, risultati previsti e indicatori di risultato	4	3	2	1
20%	Presenza di una metodologia che considera progettazione, azione, valutazione e riprogettazione	4	3	2	1
	PUNTEGGIO COERENZA	-----			
3	VALUTAZIONE DEL GRADO DI SIGNIFICATIVITÀ				
15%	Identificazione di priorità provinciali (punti A,B,C,D,E delle linee di indirizzo) fra i contenuti dell'intervento	4	3	2	1
20%	Grado di compartecipazione alle spese da parte degli enti finanziatori	4	3	2	1
10%	Previsione di metodologie che coinvolgano il target nella creazione delle iniziative	4	3	2	1
20%	Presenza di prospettive di continuità e di sviluppo oltre il triennio	4	3	2	1
15%	Presenza di forme di integrazione effettiva fra soggetti (ente locale, Asl, scuola, volontariato) che qualifichi l'intervento	4	3	2	1
5%	Apporto originale dal punto di vista metodologico	4	3	2	1

TAVOLA 2 Griglia per la valutazione ex ante dei progetti in attuazione della legge 285/97 in provincia di Lecco - Il triennio

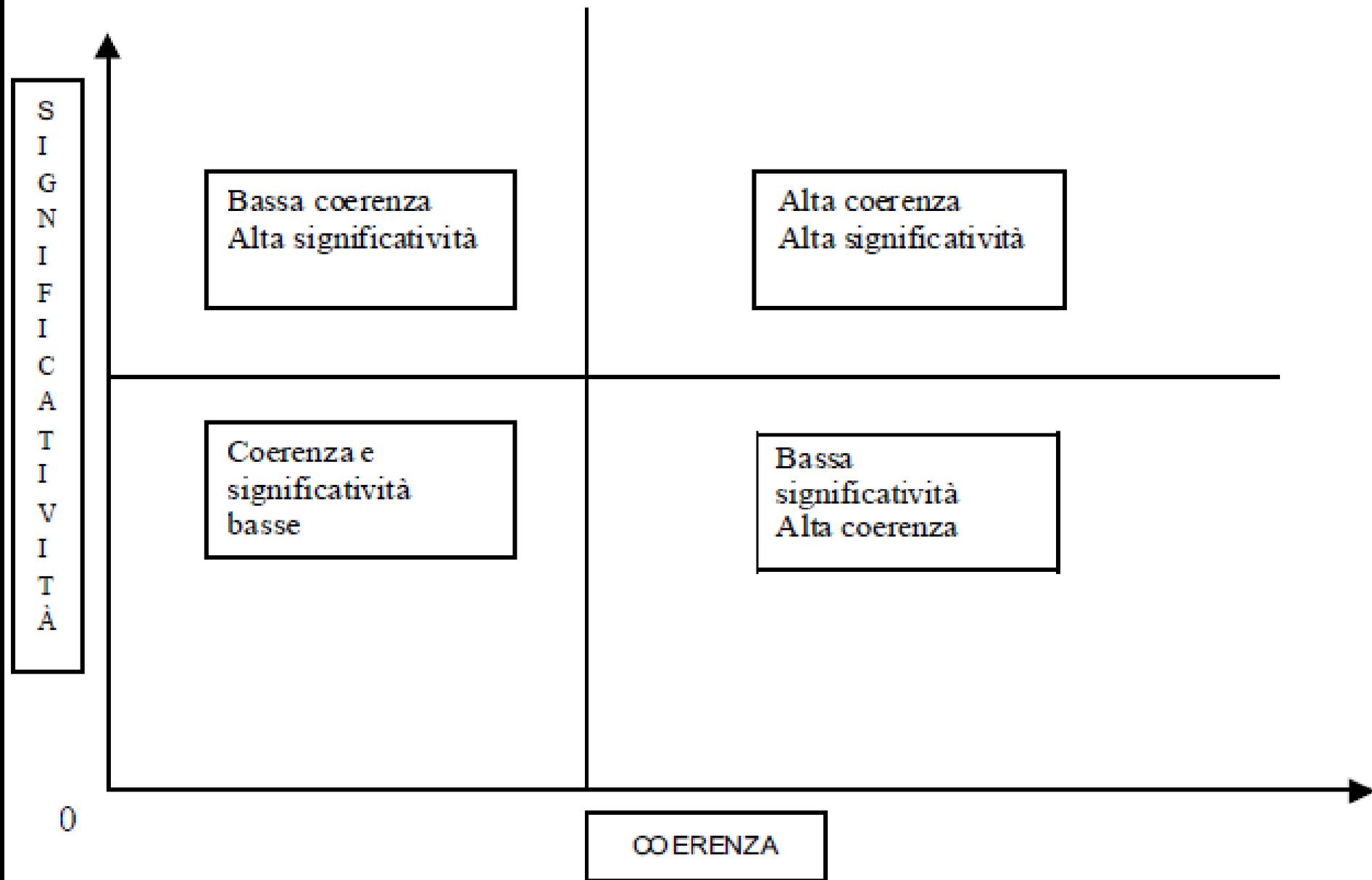
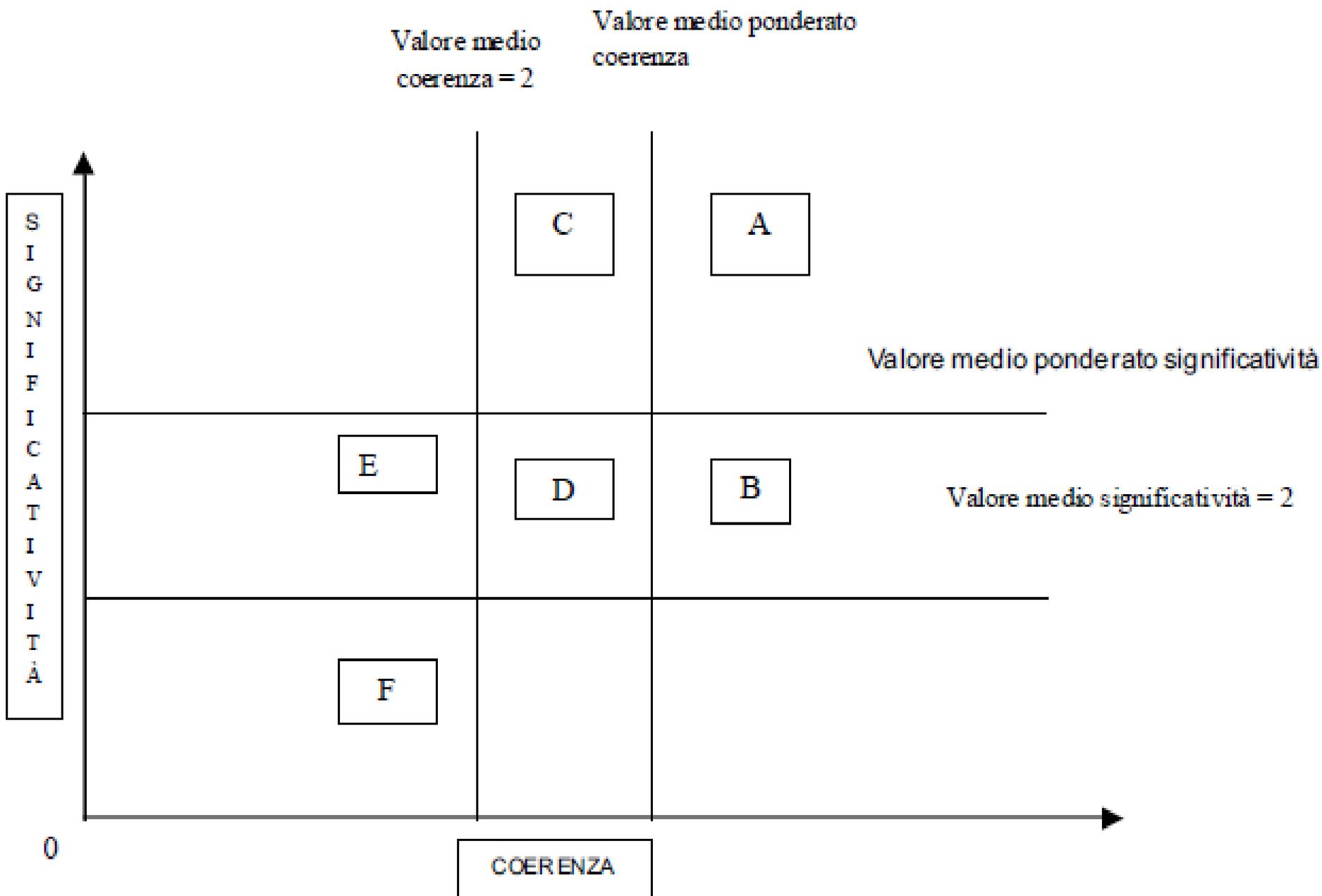


TAVOLA 3 Classificazione dei progetti



La valutazione delle comunità per minori in un'ottica partecipata

L'idea metodologica che ha guidato l'esperienza è legata alla teoria dell'accreditamento di eccellenza. Tale modello teorico, che trae origine da esperienze anglosassoni di accreditamento in campo sanitario, può essere sinteticamente definito come “un meccanismo di valutazione, fra pari, della qualità dell'assistenza erogata in un servizio”.

TAVOLA 1 Dimensioni, criteri e indicatori individuati		
Dimensione strutturale	Adeguatezza e accoglienza della struttura	<p>Cura degli ambienti</p> <p>Collegamento e vicinanza ai servizi</p> <p>Adeguatezza del rapporto tra il numero degli ospiti e quello degli ambienti, garantendo la possibilità di personalizzazione, privacy e intimità</p> <p>Presenza di spazi esterni protetti</p> <p>Presenza di accessi che svolgano la funzione di filtro</p> <p>Possibilità di usufruire di servizi comuni</p>
Dimensione educativo-relazionali	Rispetto di culture e appartenenze diverse	<p>Formazione specifica agli operatori finalizzata alla conoscenza delle diverse culture</p> <p>Capacità di utilizzare le risorse del proprio territorio (es. mediatori culturali)</p> <p>Organizzazione della comunità (ritmi di vita, abitudini alimentari ecc.) in base alla norme ed alle diversità culturali e religiose degli ospiti</p> <p>Possibilità di usufruire di servizi comuni (stireria, lavanderia e cucina)</p>
Dimensione professionale organizzativa	Stretta collaborazione con i servizi sociali	<p>Presenza di relazioni di richiesta di inserimento con informazioni chiare e complete sul minore, sulla famiglia e sul progetto</p> <p>Buon accompagnamento all'inserimento sia nei confronti del minore che della famiglia</p> <p>Presenza di verifiche e valutazioni sul progetto periodiche e concordate</p> <p>Presenza di un protocollo condiviso che definisca procedure di ammissione in comunità</p> <p>Rispetto dei tempi concordati</p> <p>Previsione di incontri specifici nel caso di turn-over di operatori/responsabile al fine di non disperdere la memoria storica del caso</p> <p>Esplicitazione in fase progettuale della divisione dei compiti e dei ruoli nei confronti delle famiglie</p>

TAVOLA 2 Esempio di sistema di valutazione

Adeguatezza e accoglienza della struttura: Peso = 1

	Buono	Discr.	Suff.	Insuff.	*	Peso indi- catore
Cura degli ambienti	4	3	2	1	*	20
Collegamento e vicinanza ai servizi	4	3	2	1	*	15
Adeguatezza del rapporto tra il numero degli ospiti e quello degli ambienti, garantendo la possibilità di personalizzazione, privacy e intimità	4	3	2	1	*	25
Presenza di spazi esterni protetti	4	3	2	1	*	10
Presenza di accessi che svolgano la funzione di filtro	4	3	2	1	*	10
Possibilità di usufruire di servizi comuni	4	3	2	1	*	10
	Sì	No				
Presenza di spazi comuni oltre gli standard minimi regionali	2	1			*	10

TAVOLA 3 Aree di posizionamento delle strutture

