

XX Congresso nazionale Associazione di Valutazione

Le performance della Pubblica Amministrazione, il territorio e la responsabilità dirigenziale

"La valutazione della qualità tra approccio frattale, ServPerf e Network Analysis". Una proposta metodologica."

**Ph.D. Andrea Forte - Prof. Luigi Spedicato
Università del Salento**

Premessa

L'architettura su cui poggia il presente lavoro di ricerca, affonda il proprio interesse nella dicotomia "Valutazione e Qualità", due concetti che trovano dei validi supporti nella "metodologia" e nei "modelli operativi-analitici" presenti in letteratura. È proprio quest'ultima a presentare la multidimensionalità e multicomplexità applicativa del mondo della Qualità e della Valutazione che trova un ampio sviluppo nelle organizzazioni con l'attuazione del Decreto legislativo n.150/2009¹ (noto come Riforma Brunetta) che se da una parte obbliga le organizzazioni ad esercitare il potere della valutazione della qualità sui servizi offerti, dall'altra ha aperto lo scenario alla creatività di modelli operativi orientati perlopiù al controllo esterno e all'assunzione di comportamenti strategici. In questo modo, ogni azienda, organizzazione, istituzione, Ente profit – no profit, pubblico o privato, ha attivato - a suo modo - la valutazione della qualità dei servizi offerti al pubblico prescindendo dalle linee metodologiche e snaturando gli strumenti, i metodi e le tecniche condivise dalla comunità scientifica. Così, se da un lato nel pensiero valutativo la pratica della valutazione, secondo Stame², si espleta mediante un processo che si muove da una valutazione *ex-ante*, *in itinere* ed *ex-post*, dall'altro Bertin³, sostiene che la valutazione della qualità si articola su tre filoni: quello del Manager (che punta l'attenzione sul funzionamento della macchina organizzativa e in particolare sull'impiego e l'efficienza delle risorse); quello del professionista (che opera all'interno dell'organizzazione il cui intento sarà quello di soddisfare il bisogno degli utenti in relazione alla domanda attivata); ed infine quello dell'utente – sottoposto ad asimmetria informativa – (che basa i propri strumenti valutativi in relazione alla propria sfera esperienziale). Come sostengono gli epistemologi della scienza, anche tra le scienze *hard*, come ad esempio la Statistica, la "Valutazione della Qualità" assume pratiche differenti. Si pensi al modello noto in letteratura come ServQual (Servire Qualità) di Parasuraman, Zeithaml, Berry⁴ che pone l'analisi delle qualità come la risultante degli scarti delle medie tra le percezioni e le aspettative dei clienti/utenti che fruiscono delle prestazioni e l'analisi Multilevel che, invece, pone l'analisi della "Valutazione della Qualità" come la risultante delle misurazioni svolte su vari livelli di una organizzazione. Ognuno dei metodi elencati, nella genesi del proprio apparato teorico-metodologico, propone una oggettività nella raccolta del dato. Mentre i modelli proposti dalle "scienze *soft*" ammettono alcuni punti legati alla soggettività e sensibilità del ricercatore, le "scienze *hard*", forti del loro impianto metodologico e

¹ Decreto Legislativo 27 ottobre 2009, n. 150, "Attuazione della legge 4 marzo 2009, n. 15, in materia di ottimizzazione della produttività del lavoro pubblico e di efficienza e trasparenza delle pubbliche amministrazioni".

² Stame N., 2002, "Il processo di valutazione. Decidere, programmare, valutare", Franco Angeli, Milano.

³ Bertin G., 2007, "Governance e valutazione della qualità nei servizi socio-sanitari", Franco Angeli, Milano.

⁴ Parasuraman A., Zeithaml V. A., e Berry L. L., 1990, "Servire qualità", McGraw-Hill Libri Italia, Milano

degli strumenti presenti all'interno della loro cassetta degli attrezzi, non ammettono la loro “non oggettività” nel processo di raccolta e analisi del dato.

Il lavoro che s'intende presentare, parte dall'ipotesi Blumeriana che designa una delle prospettive che hanno maggiormente influenzato la sociologia e le altre scienze sociali contemporanee secondo la quale gli esseri umani agiscono sulla base dei significati che attribuiscono alle cose (Blumer, 2008)⁵. Tali significati, elaborati e modificati attraverso un processo interpretativo, emergono dall'interazione tra due o più individui che non sono attori passivi guidati da forze esterne, ma artefici della propria condizione. Tuttavia, l'importanza riconosciuta alla sfera esperienziale e al processo, ha portato l'interazionismo simbolico a conquistare uno spazio indiscusso nel presente lavoro il cui dato della qualità ha rispecchiato non altro che l'esperienza dell'utente fruitore di un servizio/prestazione. Ancora una volta, tutto quello che è stato il dialogo tra i vari approcci sociologici si riflette nella valutazione. La valutazione è una ricerca sociale applicata e quindi in quanto tale non può fare a meno della teoria sociale. Tutti gli autori dell'evoluzione del pensiero valutativo fanno riferimento agli approcci teorici tipici della ricerca sociale generale.

Alla luce di ciò, è stato condotto uno studio del concetto di Qualità percepita con strumenti più articolati e raffinati in maniera tale da riuscire ad intercettare un modello che potesse tener conto di due dimensioni:

1) il vissuto esperienziale di ogni utente che esprime una valutazione di qualità;

2) l'oggettività degli strumenti di analisi.

Sui presupposti di cui al punto uno e due, l'intento del lavoro di ricerca è stato quello di giungere ad un'identificazione del livello di qualità mediante l'unione di tre modelli di analisi afferenti a tre grandi apparati di ricerca:

1) **Approccio frattale** afferente alla Valutazione;

2) **modello ServPerf** afferente alla disciplina Statistica;

3) **modello della Network Analysis**;

ritenuti maggiormente rispondenti agli obbiettivi preposti.

Si è partiti dal metodo valutativo noto in letteratura come “Approccio Frattale” di De Ambrogio, secondo il quale, per giungere al vissuto dell'utente fruitore occorre “dimensionare” la sua esperienza di consumo. Le variabili dei modelli operativi proposti in letteratura non tengono conto della soggettività dettata dall'esperienza; in tal modo il lavoro di ricerca ha sviluppato un impianto metodologico che parte dai metodi e tecniche della ricerca valutativa, al fine di individuare le variabili che compongono il questionario analizzate mediante il modello ServPerf. La seconda parte del lavoro, invece, ha mutato le “unità statistiche” individuate in “unità relazionali” in grado di fornire informazioni sul grado di coesione e densità del *network*.

Il connubio dei tre apparati teorico-metodologici, apparentemente diversi, ha definito una valutazione che non solo è stata in grado di intercettare perfettamente la domanda del territorio in analisi, bensì di giungere ad un livello di soddisfazione aderente agli utenti che fruiscono di un servizio.

L'ADI – Assistenza Domiciliare Integrata – come campo di applicazione

Come ogni modello, si è scelto di operativizzare l'esperimento metodologico proposto su un servizio che, per sua natura, risulta essere particolarmente difficile da raggiungere a causa dell'utenza che molto spesso versa in gravi condizioni di non autosufficienza motoria e/o psichica.

⁵ Blumer H., 2008, “*Interazionismo simbolico*”, Il Mulino, Bologna.

Tale servizio è l'ADI – Assistenza Domiciliare Integrata e rappresenta lo strumento cardine dei servizi domiciliari integrati e perché governato da linee strategiche di intervento decise dalla Regione in materia di politiche sociali. Esso, risulta essere un eccellente punto di osservazione, di valutazione e di analisi e si presta perfettamente alle finalità del lavoro condotto poiché valorizza i processi di inclusione e di partecipazione, identifica i punti di forza e i punti di criticità, se e dove presenti.

Il servizio di ADI, inoltre, è generatore di benessere sociale e sanitario, ma per giungere ad una tale definizione deve essere in grado di intercettare, con un forte rigore tecnico e metodologico, la domanda ed il bisogno del territorio.

Dal profilo della valutazione, l'ADI è un tema molto complesso. Tale complessità è dettata dalla compresenza di oggetti diversi: in esso coesistono, infatti, elementi di **processo** ed elementi di **prodotto**. Gli elementi di processo attengono alla funzione di programmazione locale, mentre gli elementi di prodotto possono essere identificati con le azioni previste, le prestazioni effettuate, le risorse impegnate e i risultati conseguiti sia in termini di *outcome* che di *output*.

L'ipotesi di fondo che guida la ricerca è che l'ADI, in quanto strumento cardine dei servizi domiciliari integrati e governato da linee strategiche di intervento decise dalla Regione in materia di politiche sociali, sia un eccellente punto di osservazione, di analisi e di intervento per la valorizzazione dei processi di inclusione e partecipazione, per l'identificazione dei punti di forza e dei punti di criticità, se e dove presenti. In altri termini, si assume che valutare l'ADI nell'intera area geografica salentina (utenti in carico al servizio ADI al 31/12/2015) fosse un elemento decisivo nei processi di *accountability* dell'azione pubblica e per il rafforzamento, attraverso la condivisione degli esiti della valutazione stessa, delle pratiche di programmazione partecipata e del grado di inclusione dei soggetti sociali nell'arena delle politiche di *welfare locale* promosse e regolate dalla L. 328/2000. Oltre ad essere un insieme di *processi* e di *prodotti*, dunque, è stato considerato il servizio di ADI in Salento come strumento di quella che M. Paci (2008) definisce "democrazia partecipativa" mediante la somministrazione dei questionari ai fruitori definendolo come un tratto caratterizzante ed essenziale del *welfare* locale.

Nel caso dell'ADI la valutazione si trova a doversi confrontare con due assi principali:

- un asse *spaziale*: l'azione valutativa viene esercitata su otto Ambiti Territoriali Sociali del Salento rispondenti su i dieci esistenti;
- un asse *temporale*: utenti che fruivano dei servizi di ADI da almeno un mese in modo da essere in grado di esprimere l'azione valutativa e, dunque, *feedback* sulle azioni in atto.

U. De Ambrogio (2003) connette questi due assi ricorrendo alla metafora del *modello frattale* che sottende processi valutativi di casi, servizi e politiche e fa perno sulle competenze del valutatore, il quale dovrebbe definire e costruire il disegno della valutazione nella consapevolezza che i diversi livelli “*seguono la stessa logica complessiva e rispondono, pur con gradi di complessità diversa, ai medesimi principi metodologici*” (De Ambrogio, 2003)⁶. In un altro suo contributo, De Ambrogio (Battistella, De Ambrogio, Ranci Ortigosa, 2004)⁷ evidenzia come la duplicità degli attori sull'asse territoriale comporti la presenza, potenzialmente conflittuale, di differenti interessi e di esigenze concorrenti nella valutazione. Questa situazione di potenziale conflitto per De Ambrogio dovrebbe essere governata da una *funzione di regia* a livello regionale, con compiti di garanzia della

⁶ De Ambrogio U., 2003, “*Valutare gli interventi e le politiche sociali*”, Carocci Ed. Roma.

⁷ Battistella A., De Ambrogio U, Ranci Ortigosa E., 2004, “*Il Piano di Zona, Costruzione, Gestione, Valutazione*”, Carocci, Roma

metodologia valutativa e in grado di offrire omogeneità negli approcci e negli strumenti, favorendo la negoziazione e la costruzione di legami trasparenti e di fiducia tra i diversi attori in campo. E tuttavia questa logica di *governance* territoriale dell'ADI non appare priva di rischi, come ha sottolineato Scortegagna quando, a proposito della pluralità di soggetti sociali ed istituzionali coinvolti nella elaborazione e nella gestione dei Piani, evidenzia che essi possono dare luogo a situazioni contraddittorie perché da un lato le autonomie dei soggetti (*a livello di Ambito*) apparirebbero condizionate da ragioni di ordine superiore (tipicamente, le scelte strategiche operate dalle Linee Guida Regionali), mentre dall'altro la creatività e identità degli stessi soggetti non possono essere soffocati per non annullare il loro contributo. Il conflitto implicito nella diarchia territoriale dell'ADI, secondo Scortegagna, può determinare tre tipologie di organizzazione, ma solo una di esse, caratterizzata da flessibilità adattiva degli strumenti a livello locale, si dimostrerebbe in grado di auto modellarsi sulla lettura dei bisogni del territorio, sugli obiettivi da raggiungere e sulle risorse utilizzabili. Incrociandosi – e sovrapponendosi – all'asse territoriale, la dimensione temporale della valutazione dell'ADI rappresenta un altro problematico aspetto della complessità sistemica di questo strumento-principe delle politiche sociali. Ancora, De Ambrogio (del quale abbiamo già utilizzato la metafora del *modello frattale*) sostiene che la complessità dell'oggetto di analisi possa essere utilmente aggredita attraverso un disegno di valutazione basato sulla *Realistic evaluation* di Pawson e Tilley (Pawson, Tilley, 1997; De Ambrogio, 2004), un modello basato sulla consapevolezza che le politiche complesse richiedono un approccio *ad hoc*, partecipato, impostato secondo metodi misti in grado di interrogarsi sul significato di ogni esperienza che si valuta. I programmi sono frutto di complesse e sofisticate interazioni sociali; la complessità è opportunità, elemento fondante che richiede una particolare sensibilità ai processi di costruzione del significato e di attribuzione di senso all'azione sociale. Nelle parole degli autori:

“Realists regard programmes as rather sophisticated social interactions set amidst a complex social reality. Realism carries a profoundly sociological view on social change. Realist evaluation has a distinctive account of the nature of programmes and how they work, of what is involved in explaining and understanding programmes, of the research methods that are needed to understand the workings of programmes, and of the proper products of evaluation research”.

(Pawson, Tilley 2004)⁸.

Alla luce di quanto sopraccitato, il presente lavoro, adottando la *Realistic evaluation* non si chiede “*Quale soluzione funziona?*” e neppure “*Questo intervento funziona?*”, ma si chiede, invece, “*Quale soluzione funziona per chi, in quali circostanze, in che senso, e come?*”. L'approccio metodologico utilizzato analizza “*come*” e “*quanto*” il servizio domiciliare sia condizionato, come si sviluppano le performance e si realizzano i risultati, le competenze e le modalità di essere messe in atto, quanto concorrono alla produzione delle performance come mezzo per ottenere risultati attesi e conseguire gli obiettivi programmati. La prospettiva della *Realistic evaluation*, e soprattutto l'enfasi che Pawson e Tilley hanno posto sull'importanza dei meccanismi generatori di effetti osservabili dal ricercatore-valutatore, sembra possa contribuire a ripensare, quantomeno nell'ottica della ricerca, la centralità solitamente attribuita nelle prassi valutative alla classica distinzione in fasi.

⁸ <https://www.scribd.com/document/150216462/3-Pawson-and-Tilley-Chapter-3-Pages-1-to-9>

Nella costruzione del piano della ricerca valutativa sui servizi di ADI del Salento, si è assunto che l'analisi dei processi e dei prodotti fosse riconducibile solo in parte al piano temporale e dovesse invece confrontarsi con quella che ancora De Ambrogio definisce una valutazione di processo, mirata ad analizzare oltre che gli *output* e gli *outcome* anche le relazioni e il complesso gioco dei ruoli tra i soggetti coinvolti a vario titolo nella progettazione e gestione dell'ADI, le modalità con le quali vengono raggiunti gli utenti, le procedure a presidio del coinvolgimento e della partecipazione, i punti di forza e di criticità e dei processi organizzativo-gestionali. Nella fase di ideazione e costruzione del progetto di ricerca valutativa è stato strutturato un modello basato su due macro dimensioni della valutazione (Sociale e Sanitaria), le quali comprendono i processi ed i prodotti, con l'obiettivo di standardizzare, su entrambi i livelli, l'impianto metodologico e gli strumenti valutativi. Ogni dimensione genera Sotto Dimensioni che attraversano in maniera trasversale tutti gli aspetti del servizio; esse generano delle Aree di ricerca che a loro volta generano quesiti valutativi definendo i soggetti investiti dall'azione valutativa, le fonti utilizzate nella raccolta dei dati utili alla valutazione, gli *output* intesi quali prodotti ed azioni coerenti con la dimensione analizzata e realizzati.

Ulteriore passo del modello metodologico è rappresentato dalla identificazione degli indicatori, tradotti in variabili del questionario da somministrare, premessa per la costruzione del protocollo di rilevazione sulla documentazione disponibile.

Di seguito, si riporta lo schema metodologico valutativo generato al fine di individuare gli indicatori del questionario.

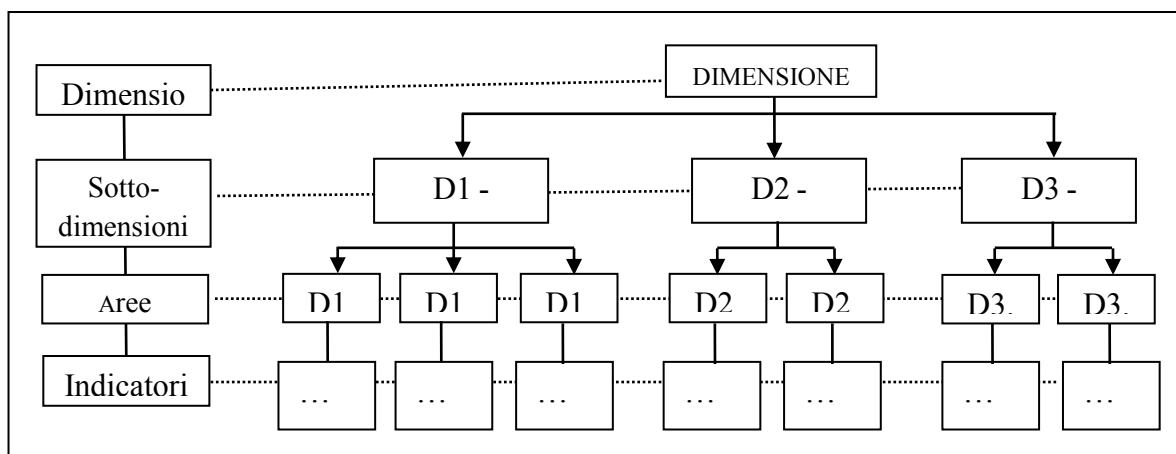


Fig. 1: La struttura dell'approccio frattale

L'impianto della ricerca non è orientato all'analisi dell'ADI erogata dai singoli Ambiti Territoriali Sociali, quanto, piuttosto, alla identificazione di un possibile modello valutativo *standard*.

Il questionario

In una società che vuole conoscere sempre di più se stessa, il questionario è una tecnica preziosa per la raccolta dei dati indispensabili al fine di condurre un'analisi, approfondire una conoscenza o persino giungere a delle scelte in ambito decisionale⁹. Nel presente lavoro, il questionario è stato un elemento fondamentale al fine di raccogliere le opinioni degli utenti che fruiscono dei servizi di ADI. Al fine di operare una rilevazione aderente e completa del servizio, l'Approccio frattale ha

⁹ Huguette D., 1977, "Il questionario. Guida per la preparazione e l'impiego nelle ricerche sociali, di psicologia sociale e di mercato", Franco Angeli Ed., Milano.

evidenziato le variabili da inserire all'interno dello strumento in oggetto predisposto sulla base del modello ServPerf. Cronin e Taylor (Cronin e Taylor, 1992)¹⁰ ideatori del modello in oggetto, asseriscono che lo strumento utilizzato per misurare la qualità dovrebbe essere un questionario basato solamente sulla rilevazione delle percezioni delle prestazioni ricevute, trascurando, quindi, la fase della rilevazione delle aspettative.

Il questionario, disegnato ad hoc e che indaga sui servizi erogati dall'ADI, si compone da sette sezioni. Queste, attraversano trasversalmente il servizio di ADI e sono:

- *Aspetti generali*;
- Quattro dimensioni, summenzionate, riguardanti:
 - *la valutazione sull'Assistenza del Medico Domiciliare*;
 - *la valutazione dell'Assistenza Infermieristica Domiciliare*;
 - *la valutazione del personale Riabilitativo Domiciliare*
 - *la valutazione degli Operatori Socio-Sanitari*misurate su dieci variabili quali: la *“preparazione”*, la *“cortesia”*, la *“puntualità”*, la *“disponibilità”*, la *“professionalità”*, la *“frequenza delle visite”*, il *“rispetto dei giorni e orari stabiliti per le visite”*, la *“chiarezza delle informazioni ricevute”* ed infine il *“rispetto della privacy”*;
- *Servizio*, sezione in cui vengono richieste tutte le caratteristiche del servizio offerto;
- *Utente*, in cui si riportano le informazioni dei rispondenti all'analisi qualora fossero diversi dagli assistiti.

Al fine di misurare correttamente la soddisfazione del servizio, le dimensioni sono state misurate su una scala di Likert da 1 a 5 punti dove con 1 s'intende *“Per niente d'accordo”* e con il valore 5 *“Molto d'accordo”*¹¹.

Nel dettaglio, lo strumento ha consentito di raccogliere delle informazioni di natura prettamente quantitativa secondo la logica della misurazione ad un campione statistico significativo al fine di poterne misurare, gli atteggiamenti, i gusti, i comportamenti ecc.

Campionamento

Per l'analisi in oggetto, si è optato per un campionamento spaziale per scelta ragionata. Nei mesi che hanno preceduto la somministrazione è stata recapitata presso tutti i dieci Ambiti Territoriali Sociali del Salento (Lecce, Campi Salentino, Gallipoli, Galatina, Maglie, Martano, Nardò, Casarano, Poggiardo, Gagliano del Capo) una lettera di richiesta di collaborazione nella quale sono state illustrate tutte le finalità del progetto. Ad essa, solo dopo continue sollecitazioni, sono seguite le autorizzazioni di otto Ambiti Territoriali sui dieci contattati. Gli Ambiti non rispondenti sono stati Nardò e Martano la cui non partecipazione all'indagine non ha inficiato l'analisi né dal punto di vista numerico né dal punto di vista spaziale. Infatti, *ex post*, la loro posizione geografica non ha modificato l'assetto dell'analisi né ha creato distorsione del campione dal punto di vista dell'utenza. Il campionamento per scelta ragionata, ha consentito di stimare il campione atteso per ogni Ambito Territoriale seppur tale scelta metodologica non assicura mai la possibilità di controllare se il

¹⁰ Cronin J.J., 1991, Taylor S.A., 1992, *“Measuring service quality: a reexamination and extension”*, Journal of Marketing, 56 (July), 55-68.

¹¹ Cacciola S. e Marradi A. (1988), *“Contributo al dibattito sulle scale Likert basato sull'analisi di interviste registrate”*, in Marradi A. (a cura di), *“Costruire il dato: sulle tecniche di raccolta delle informazioni nelle scienze sociali”*, pag. 63-102, Franco Angeli, Milano. La scelta di non adottare una scala a 7 punti trova ragione nel non offrire un ventaglio ampio di scelta agli utenti al fine di non destabilizzarli nella attribuzione di un punteggio.

campione estratto sia un buon campione rappresentativo della popolazione, ovvero il carattere in studio contenuto nelle medesime proporzioni della popolazione. Tale, consente di applicare la teoria del calcolo della probabilità e quindi di valutarne con estrema esattezza la fiducia che un parametro (misura che caratterizza il fenomeno in esame nella popolazione ad esempio media, varianza, percentuale, valore totale ...) o possa essere stimato attraverso un valore campionario (errore campionario). Successivamente alla fase definitoria il campione selezionato ha rispettato tutte le caratteristiche dell'universo. Gli unici soggetti che sono stati esclusi dal campione sono stati coloro che, per gravi motivi di non autosufficienza o per ragioni di totale assenza di una rete familiare, hanno rappresentato dei casi limite in cui la somministrazione non solo poteva essere letta come un momento di poca delicatezza, ma anche perché vi si sarebbe potuta verificare una distorsione delle risposte dovuta ad una mancata comprensione delle domande.

Il modello ServPerf come supporto alla valutazione

Con il modello ServPerf, si è descritto la relazione tra la qualità del servizio e la soddisfazione degli utenti che fruiscono delle prestazioni di ADI erogate sul territorio dagli Ambiti Territoriali Sociali per mezzo delle Cooperative Sociali convenzionate. Per fare ciò, è stato stabilito un punteggio da 0 a 100 sulla scala di Likert a 5 punti utilizzata nel questionario, ovvero:

- ⇒ Per niente soddisfatto —→ Punteggio 0
- ⇒ Poco soddisfatto —→ Punteggio 25
- ⇒ Soddisfatto —→ Punteggio 50
- ⇒ Abbastanza soddisfatto —→ Punteggio 75
- ⇒ Molto soddisfatto —→ Punteggio 100

Tale attribuzione di valore è stata assegnata in maniera equilibrata al fine di rendere omogenei i pesi. Infatti ai due estremi della scala sono stati fissati i punteggi più basso e più alto, mentre al centro della scala, coerentemente con il valore centrale, è stato attribuito il punteggio medio (50).

La “dimensionalità”, ossia la caratterizzazione di una qualsiasi tipologia di servizio mediante le quattro dimensioni (Medico di Base, Assistente Infermieristico, Assistente Riabilitativo ed OSS), rappresenta una procedura non generalizzabile. Infatti, Carman (1990)¹² indica per alcuni servizi un gran numero di fattori di qualità, evidenziando la poliedricità della qualità e di conseguenza la difficoltà di limitarsi a considerare le dimensioni suggerite dagli autori del modello. Anche il calcolo delle medie aritmetiche dei punteggi attribuiti alle proposizioni ponderate in base ad un sistema di pesi attribuiti alle dimensioni degli utenti intervistati è stata ritenuta una procedura non giustificata, dal momento che ciascun *items* dovrebbe essere trattato individualmente e non come elemento di una dimensione definita a priori (Van Dyke et al., 1997)¹³. Pertanto, si è ritenuto corretto rilevare un livello di importanza per ogni singolo *items*, piuttosto che per ciascuna dimensione della qualità del servizio.

¹² Carman, J.M., 1990, “Consumer perceptions of service quality: an assessment of the ServQual dimensions”, *Journal of Retailing*, 66, 1, 33–55.

¹³ Van Dyke, T.P., Kappelman, L.A., Prybutok, V.R., 1997, “Measuring information systems service quality: concerns on the use of the ServQual questionnaire”, *MIS Quarterly*, 21, 2, 195–208.

Presentazione dei risultati

Il servizio di assistenza domiciliare salentino, è organizzato sulla base di dieci sedi territoriali in ciascuna delle quali è presente un presidio del servizio con un proprio Responsabile di Ufficio di Piano ed un gruppo di operatori/operatrici in riferimento ai servizi domiciliari i cui destinatari sono non solo i minori, gli anziani e i disabili, ma anche i nuclei familiari che presentano condizioni di multi problematicità. Nell'ambito di tali categorie, risulta essere prevalente la categoria degli anziani che rappresenta il target principale di fruitori del servizio su tutto il territorio in esame.

All'interno delle tre categorie (anziani, disabili e minori), quella degli anziani risulta essere maggiormente prevalente. Infatti, dei 339 utenti assistiti in Provincia di Lecce al 31/12/2015, ben più dell'80% è rappresentativo della popolazione anziana. A tale dimensione di utenza si risponde con una dimensione di servizio che si è oramai assestata su un numero alto di cooperative che gestiscono il servizio e su un elevato numero di operatori e di monte ore offerte.

In relazione alle quattro dimensioni, una visione d'insieme viene restituita dal grafico in Fig. 2 in cui si riporta l'andamento degli Ambiti Territoriali in riferimento alle quattro dimensioni.

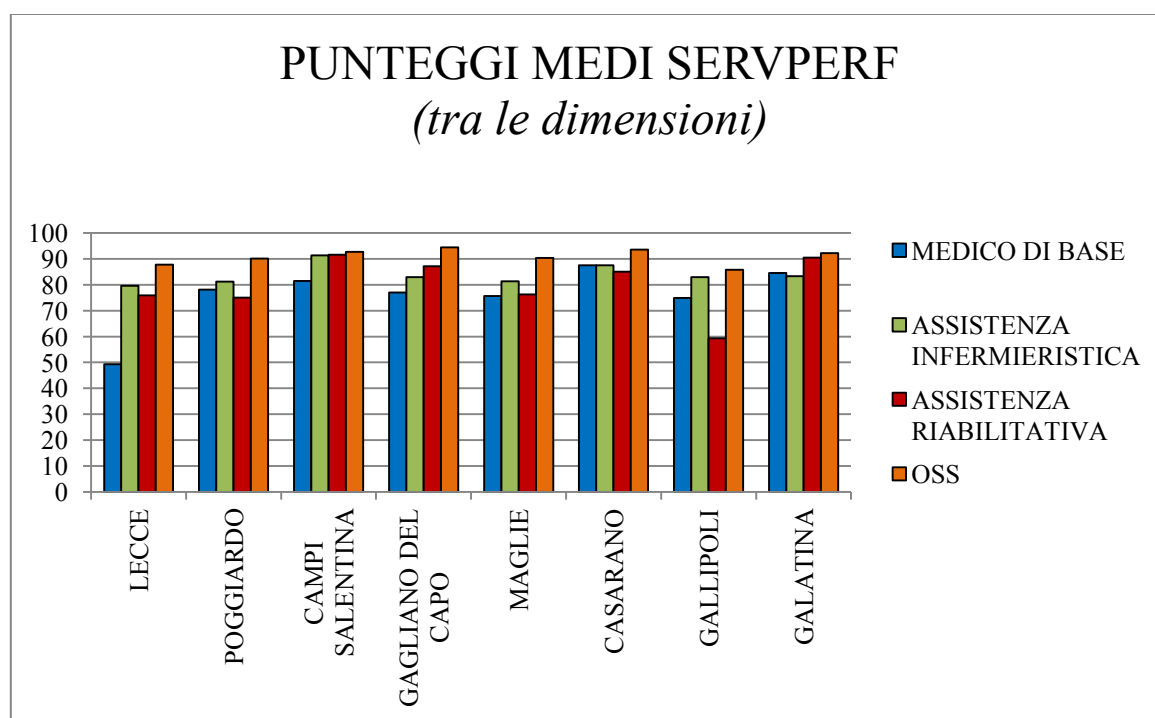


Fig. 2: Punteggi medi ServPerf

Il modello proposto consente di valutare i livelli di soddisfazione percepiti dall'utenza nelle diverse dimensioni e tra gli Ambiti Territoriali Sociali oggetto dell'indagine. Rispetto al Medico di base, l'Ambito maggiormente soddisfatto è risultato essere quello di Casarano con un livello di soddisfazione pari a 87,50, seguito dall'Ambito di Galatina con un punteggio medio pari a 84,50; di contro, l'Ambito di Lecce ha evidenziato punti di insoddisfazione registrando un punteggio medio pari a 49,25. La miglior soddisfazione circa l'Assistenza infermieristica, è stata percepita all'interno degli Ambiti Territoriali di Campi Salentina (91,35) e Casarano (87,50), seppur i livelli percepiti dagli altri Ambiti imputati nell'analisi non hanno evidenziato particolari situazioni di criticità. Anche riguardo all'Assistenza riabilitativa, l'Ambito di Campi Salentina è risultato essere quello maggiormente soddisfatto totalizzando un punteggio medio pari a 91,66 contro il 59,3, invece, conseguito presso l'Ambito di Gallipoli risulta essere l'Ambito con il maggior grado di

insoddisfazione. In riferimento agli OSS, gli utenti dell'Ambito di Casarano sono risultati essere i maggior soddisfatti (93,60) a differenza degli utenti di Lecce e Gallipoli (87,75) che pur fruendo delle medesime prestazioni hanno percepito un grado di soddisfazione inferiore.

Il CSI – Customer Satisfaction Index

Il “Customer Satisfaction Index” (CSI) rappresenta uno strumento per la misurazione, il monitoraggio e la gestione del livello di soddisfazione percepito dagli utenti rispetto ai servizi di ADI fruiti. In questo caso si è ritenuto estremamente importante porre l'attenzione sui valori medi del CSI, calcolati per singolo ATS.

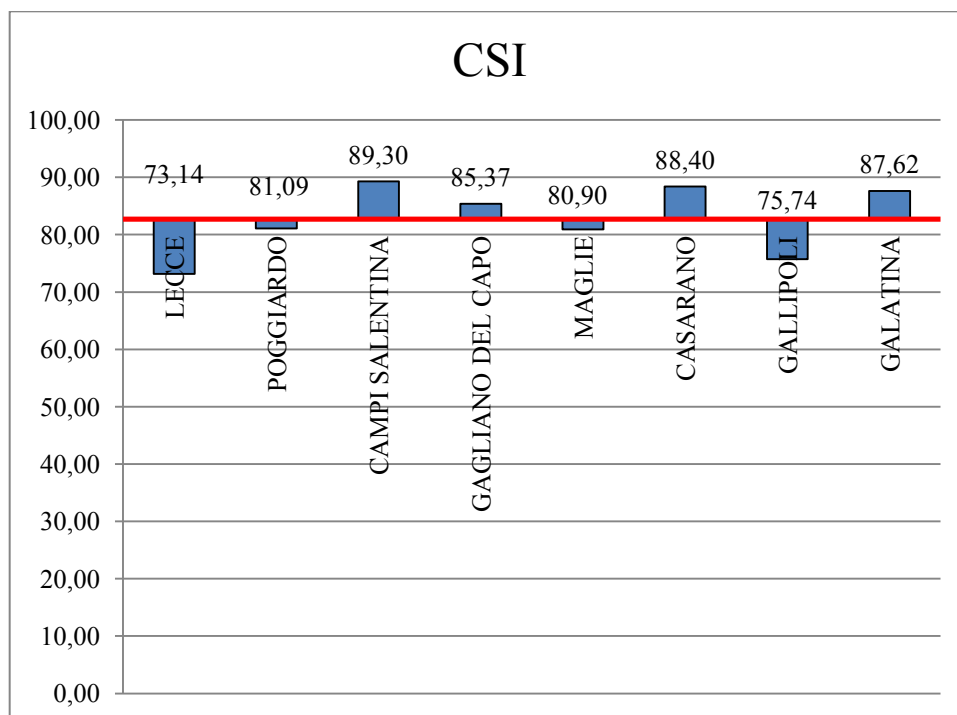


Fig. 3 : CSI

Dalla rilevazione compiuta sugli 8 Ambiti Territoriali in esame, i valori del CSI medio sono stati positivi, seppur alcuni livelli di soddisfazione totalizzati da alcuni Ambiti sono stati inferiori alla media generale. Coerentemente con quanto dimostrato sino ad ora, infatti, l'Ambito Territoriale di Poggiardo (81,09), Maglie (80,90) e Gallipoli (75,74) hanno evidenziato un grado di soddisfazione al di sotto della media generale fissata a 82,70. Tale risultato indica che le aspettative degli utenti imputati non vengono pienamente soddisfatte. Una situazione analoga è stata registrata dall'Ambito di Lecce (73,14) in cui si è registrato il valore più basso. Gli utenti maggiormente soddisfatti risiedono presso l'Ambito di Campi Salentina (89,30) registrando alti livelli di soddisfazione in tutte le dimensioni, seguito da Casarano (88,40) e Galatina (87,62).

Inoltre, l'Ambito Territoriale Sociale di Campi Salentina (89,30) composto dai Comuni di Campi Salentina (Comune Capofila), Carmiano, Guagnano, Novoli, Salice Salentino, Squinzano, Trepuzzi e Veglie e l'Ambito di Casarano, composto dai Comuni di Collepasso, Matino, Parabita, Ruffano, Supersano e Taurisano, sono risultati essere molto presenti sul territorio al fine di garantire costantemente servizi finalizzati ad assicurare prestazioni necessarie a prevenire o rimuovere situazioni problematiche o di disagio sociale dei cittadini in essi residenti. Inoltre, dai progetti promossi da parte di ognuno di essi, viene rivolto un importante interesse nei confronti dei soggetti

deboli ed emarginati, al fine di attivare percorsi di prevenzione del disagio ed attivazione delle risorse utili alla valorizzazione dell'individuo mirando alla realizzazione della rete di servizi e garantire una adeguata offerta ai continui bisogni del territorio. A chiudere il grafico, l'Ambito Territoriale di Lecce è risultato essere quello con il minor grado di soddisfazione degli utenti (73,14). Esso è composto dai Comuni di: Lecce (Capofila), Arnesano, Cavallino, Lequile, Lizzanello, San Cesario di Lecce, San Donato di Lecce, San Pietro in Lama, Monteroni di Lecce e Surbo e rivolge particolare attenzione agli anziani in assistenza SAD e ADI promuovendo interessanti iniziative sul territorio. L'Ambito Territoriale di Lecce ha subito nel tempo l'ombra del Distretto Socio-Sanitario; quest'ultimo interpretava il Servizio domiciliare solo sul piano sanitario mettendo al margine la dimensione sociale, facendo venire meno, in questo modo, il concetto di fondo dell'ADI ovvero l'integrazione tra le due dimensioni. Sarà forse la mancata integrazione che ha fatto sì che i livelli di soddisfazione nell'Ambito di Lecce non fossero eccellenti.

La Network Analysis nell'approccio valutativo

Si è scelto di combinare due importanti fasi analitiche: la prima descritta mediante l'implementazione del modello ServPerf come risultante di un approccio valutativo e la seconda rappresentata dal concetto di rete e dall'importanza che esso assume, in particolar modo, nell'ambito delle politiche territoriali. Si parte dall'ipotesi che un Ambito Territoriale per erogare dei servizi aderenti ai bisogni del territorio deve essere, anche, in continuo aggiornamento, comunicare e confrontarsi con gli Altri Ambiti Territoriali al fine di generare una rete di servizi con un unico obiettivo su tutto il territorio, ovvero la costruzione di una politica all'interno di una organizzazione a rete in cui, attraverso l'agire comune, si contribuisce a giungere ai risultati desiderati. Uno scambio di informazioni agevolerebbe, così, l'erogazione di servizi sempre più efficaci ed efficienti¹⁴. L'interpretazione della stessa può fungere anche da verifica dei dati derivati dall'analisi precedente; si è presupposta, quindi, l'idea secondo la quale se un Ambito Territoriale risulta erogare prestazioni rispondenti ai bisogni degli utenti (tempistiche, attivazioni dei servizi, soddisfazione, tipologie contrattualizzate per l'erogazione, ...) dovrebbe, allora, evidenziare una rete con altri Ambiti Territoriali seppur la complessità delle situazioni socio-politiche su cui intervenire, insieme alla forte influenza degli *stakeholders* politici territoriali, producono una differenziazione dei servizi sul territorio. L'implementazione di tale metodologia nel lavoro che s'intende presentare, sottolinea le criticità nella costruzione e nel funzionamento di una rete e presenta una prospettiva teorica e metodologica nota come la *Network Analysis* utilizzata all'interno di processi valutativi di una politica, in cui l'attenzione è rivolta principalmente alla natura dei legami che si innescano tra gli attori coinvolti nel sistema¹⁵. L'analisi delle reti non si pone in antitesi con gli altri metodi di valutazione utilizzati, bensì ne rappresenta un forte punto di arricchimento.

Il questionario di Network Analysis

La fase del disegno di ricerca implica la scelta dei metodi e tecniche che fanno capo ad un approccio quali-quantitativo, utile al fine di rendere maggiormente aderente il dato rispetto al fenomeno in oggetto (Cordaz, 2011). Per ricostruire il *network* degli attori coinvolti nella rete, la

¹⁴ Piselli F., 1999, "*Capitale sociale: un concetto situazionale e dinamico*", Il Mulino, Bologna.

¹⁵ Barnes, J. A., 1972, "*Social networks*." Addison-Wesley, Module in Anthropology, 26, 1-29.

raccolta dei dati è avvenuta mediante la somministrazione di un questionario (Zammuner, 1998), costruito *ad hoc*. Esso si divide in tre sezioni:

- la sezione A ha l'obiettivo di verificare la presenza o meno di relazione tra gli Ambiti Territoriali Sociali;
- la sezione B, ha lo scopo di qualificare la tipologia di rapporto tra gli Ambiti Territoriali e realtà territoriali;
- la sezione C, rileva la collaborazione con altri Ambiti Territoriali.

Il questionario è stato somministrato alle Assistenti Sociali degli Ambiti Territoriali rispondenti all'indagine (8 Ambiti su 10 totali) mediante contatto telefonico. Ciò, ha reso possibile il recupero di tutte le informazioni necessarie per la compilazione dei questionari con l'obiettivo di valutare se esiste una vera e propria rete tra gli Ambiti Territoriali e se il partenariato è uno strumento utile come modalità operativa per la riuscita di interventi di politica sociale. L'indagine ha previsto, inoltre, la conduzione di interviste non strutturate alle Assistenti Sociali degli Ambiti Territoriali coinvolte non solo nella progettazione dei servizi sociali domiciliari, ma anche per la rilevazione delle informazioni relative alle caratteristiche degli attori, ai loro atteggiamenti, alle loro opinioni (Krueger, 1994) permettendo, in tal modo, di accrescere il profilo con una rappresentazione qualitativa esperenziale. Al fine di individuare le strutture all'interno della rete, gli approcci utilizzati sono stati l'approccio posizionale e l'approccio relazionale (Burt, 1978)¹⁶. Il primo ha incentrato l'attenzione sull'insieme delle relazioni di ogni singolo nodo con gli altri nodi aggregati in base a strutture relazionali simili; il secondo, invece, ha focalizzato l'interesse sulle relazioni fra gli attori aggregandoli in sottogruppi (*cliques*) altamente connessi all'interno del reticolo nel suo complesso (*Sub set detection*).

Di seguito si presenta il *network* delle unità relazionali oggetto di studio:

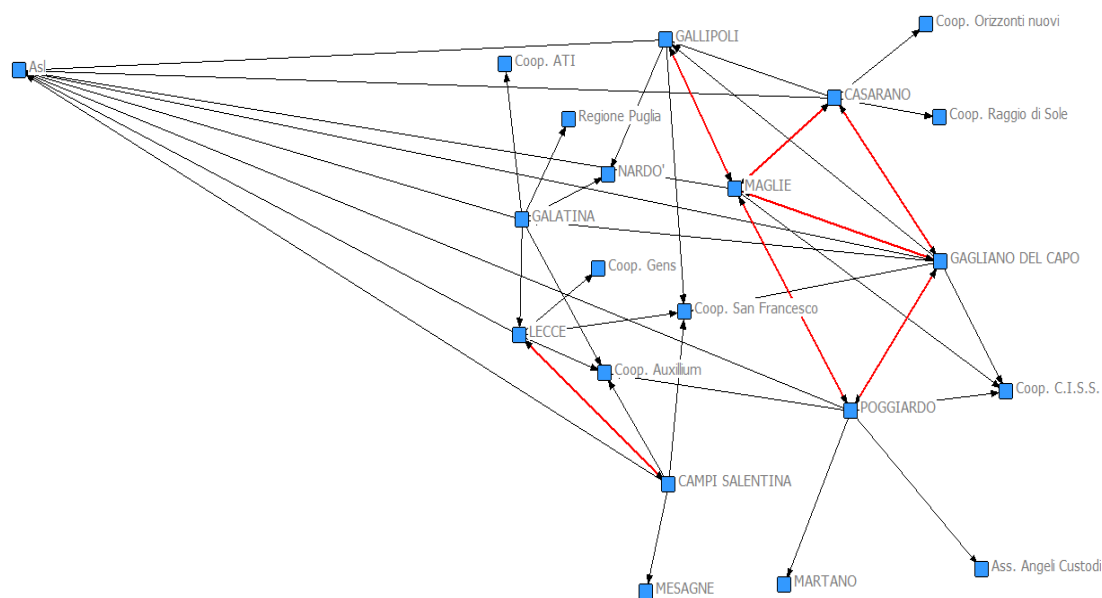


Fig. 4: Network

¹⁶ Burt, R. S., 1980, "Models of network structure." Annual Review of Sociology, 6, 79-141.

La rete in Fig. 4 rappresenta graficamente le relazioni esistenti all'interno della classe presa in esame. Poiché le connessioni sono asimmetriche, ogni relazione è stata rappresentata da una freccia orientata. Ciò che si nota è che la maggior parte delle relazioni che hanno coinvolto il nodo ASL non sono reciproche, ponendo questo nodo in una posizione di fuori rete. La giustificazione di ciò, trova chiarimenti nella tipologia di analisi condotta; difatti trattandosi di una analisi che implica la conoscenza dei flussi comunicativi sulla dimensione socio-sanitaria risulta essere inevitabile che gli Ambiti Territoriali, massima espressione della sfera sociale, indicassero le relazioni con la dimensione Sanitaria. Il nodo Maglie è risultato essere, invece, essere quello maggiormente centrale, con molte relazioni reciproche (*in* e *out*) verso il 50% del *k-core*. Dalla *binary data* è stato possibile evidenziare, infatti, che l'Ambito di Maglie risulta avere 4 relazioni reciproche sugli 8 Ambiti imputati, quindi ha uno scambio di comunicazione con metà della rete territoriale salentina. Tale dato è giustificato dalla sua posizione geografica che consente un posizionamento di centralità rispetto a tutti gli Ambiti Territoriali. Dai legami innescati dall'ATS di Maglie si nota una maggiore propensione ad instaurare flussi comunicativi con gli ATS dell'area sud Salento.

Statistiche descrittive

Al fine di comprendere come sono legati tra loro i nodi è stata condotta un'analisi descrittiva sul network in oggetto.

		1 Mean	2 Std De	3 Sum	4 Varian	5 SSQ	6 MCSSQ	7 Euc No	8 Minimu	9 Maximu	10 N of O	11 N Miss
1	CASARANO	0.300	0.458	6.000	0.210	6.000	4.200	2.449	0.000	1.000	20.000	0.000
2	Coop. Orizzonti nuovi	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	20.000	0.000
3	Coop. Raggio di Sole	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	20.000	0.000
4	MAGLIE	0.300	0.458	6.000	0.210	6.000	4.200	2.449	0.000	1.000	20.000	0.000
5	Coop. C.I.S.S.	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	20.000	0.000
6	GALLIPOLI	0.200	0.400	4.000	0.160	4.000	3.200	2.000	0.000	1.000	20.000	0.000
7	Coop. San Francesco	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	20.000	0.000
8	ASL	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	20.000	0.000
9	GAGLIANO DEL CAPO	0.400	0.490	8.000	0.240	8.000	4.800	2.828	0.000	1.000	20.000	0.000
10	LECCE	0.250	0.433	5.000	0.188	5.000	3.750	2.236	0.000	1.000	20.000	0.000
11	Coop. Gens	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	20.000	0.000
12	Coop. Auxillium	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	20.000	0.000
13	CAMPI SALENTINA	0.250	0.433	5.000	0.188	5.000	3.750	2.236	0.000	1.000	20.000	0.000
14	POGGIARDO	0.350	0.477	7.000	0.228	7.000	4.550	2.646	0.000	1.000	20.000	0.000
15	Ass. Angeli Custodi	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	20.000	0.000
16	GALATINA	0.300	0.458	6.000	0.210	6.000	4.200	2.449	0.000	1.000	20.000	0.000
17	Coop. ATI	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	20.000	0.000
18	NARDO'	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	20.000	0.000
19	MESAGNE	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	20.000	0.000
20	MARTANO	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	20.000	0.000
21	Regione Puglia	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	20.000	0.000

La prima colonna della matrice riporta le media percentualizzate, essa indica l'*out-degree*, ovvero il numero di informazioni che partono dal nodo. Dalle analisi risulta che l'Ambito Territoriale maggiormente influente sulla rete poiché fornisce il maggior numero di informazioni è stato Gagliano del Capo (40%) che è risultato essere quindi un buon informatore seguito dagli Ambiti di Poggiardo (35%), Casarano (30%), Maglie (30%) e Galatina (30%). Di contro, gli Ambiti di Gallipoli (20%) Campi Salentina (25%) e Lecce (25%), invece, sono risultati essere più che buoni informatori dei buoni ricettori. La colonna "*Std De*", indica la prevedibilità del comportamento di un nodo. Se il valore del nodo è troppo alto o troppo basso si può considerare il soggetto prevedibile o meno. Nel *network* in esame non è emersa una grande prevedibilità degli attori; l'unico Ambito Territoriale maggiormente prevedibile è stato ancora una volta Gagliano del Capo (49%), mentre l'Ambito meno prevedibile quello di Gallipoli (40%).

Densità

Tale misura mette in rapporto il numero di relazioni che potrebbero essere possibili e il numero di relazioni, invece, esistenti sulla base di una logica dicotomica “Presenza/assenza” di connessione oppure d'intensità di legame.

DENSITY / AVERAGE MATRIX VALUE

Input dataset: MATRICE AMBITI X COOPERATIVE 30-08-16 (C
Output dataset: MATRICE AMBITI X COOPERATIVE 30-08-16-de

	1	2	3	4	5
	Densit	No. of	Std De	Avg De	Alpha
	y	Ties	v	gree	
1 MATRICE AMBITI X COOPERATIVE 30-08-16	0.112	47	0.315	2.238	0.726

L'indice indica un valore di densità pari a 0,112. Questo denota che nella rete in oggetto sono presenti solo l'11% dei legami possibili. E' un valore piuttosto basso dato che l'indice varia tra 0 e 1. Ciò, ci consente di osservare che tra gli Ambiti Territoriali salentini non sia presente un buon grado di coesione. Questo dato è di seguito confermato dalla deviazione standard che misura quanta variazione esiste all'interno della matrice. Nel caso in oggetto risulta essere pari a 0.315, che sta ad indicare una quantità bassa di variabilità nei dati. Con dati binari, la massima variabilità è ottenuta con una densità pari a 0.5.

Degree Centrality

Il grado di centralità rappresenta la misura più semplice per indicare la posizione di un nodo all'interno del *network* in esame.

		1	2	3	4
		OutDegree	InDegree	NrmOutDeg	NrmInDeg
9	GAGLIANO DEL CAPO	8	3	40	15
14	POGGIARDO	7	2	35	10
1	CASARANO	6	2	30	10
16	GALATINA	6	1	30	5
4	MAGLIE	6	4	30	20
13	CAMPI SALENTINA	5	1	25	5
10	LECCE	5	2	25	10
6	GALLIPOLI	4	3	20	15
2	Coop. Orizzonti nuovi	0	1	0	5
8	Asl	0	8	0	40
7	Coop. San Francesco	0	4	0	20
5	Coop. C.I.S.S.	0	3	0	15
3	Coop. Raggio di Sole	0	1	0	5
12	Coop. Auxillium	0	4	0	20
15	Ass. Angeli Custodi	0	1	0	5
11	Coop. Gens	0	1	0	5
17	Coop. ATI	0	1	0	5
18	NARDO'	0	2	0	10
19	MESAGNE	0	1	0	5
20	MARTANO	0	1	0	5
21	Regione Puglia	0	1	0	5

La matrice riporta:

- il grado di *outdegree* ovvero il grado di propensione verso gli altri,
- il grado di *indegree* ovvero il grado di popolarità;

- nella terza e quarta colonna sono riportati i dati normalizzati¹⁷ utilizzabili al fine di comparare misure di centralità riferite a soggetti appartenenti a *network* di differenti dimensioni.

Nel *network* in oggetto, si evidenzia l'ASL come il nodo maggiormente indicato, ma le motivazioni di tale scelta sono spiegate dalla dimensione sanitaria che l'ASL rappresenta. Gli ambiti maggiormente indicati sono stati Maglie e Gagliano del Capo e le Cooperative San Francesco ed Auxillium che rappresentano sul territorio salentino le due cooperative maggiormente interpellate per offrire servizi. Esse, infatti, hanno ricevuto il più alto numero di scelte dagli Ambiti territoriali (4 scelte). Tra i valori di *outdegree* più alti ci sono gli Ambiti di Gagliano del Capo (8 scelte) e Poggiardo (7 scelte), ovvero gli Ambiti Territoriali maggiormente espansivi. I più periferici sono stati, invece, gli Ambiti Territoriali di Campi e di Galatina (1 scelta).

La Closeness Centrality

Tale procedura misura il numero di passaggi che occorre seguire al fine di raggiungere il maggior numero possibile di nodi. I nodi che presentano alti valori sono nella situazione ideale per monitorare il flusso di informazioni sulla rete.

		1	2	3	4
		inFarness	outFarness	inCloseness	outCloseness
8	Asl	260.000	420.000	7.692	4.762
7	Coop. San Francesco	264.000	420.000	7.576	4.762
12	Coop. Auxillium	266.000	420.000	7.519	4.762
11	Coop. Gens	277.000	420.000	7.220	4.762
19	MESAGNE	283.000	420.000	7.067	4.762
10	LECCE	290.000	301.000	6.897	6.645
13	CAMPI SALENTINA	296.000	301.000	6.757	6.645
18	NARDO'	305.000	420.000	6.557	4.762
21	Regione Puglia	310.000	420.000	6.452	4.762
17	Coop. ATI	310.000	420.000	6.452	4.762
5	Coop. C.I.S.S.	322.000	420.000	6.211	4.762
16	GALATINA	325.000	225.000	6.154	8.889
15	Ass. Angeli Custodi	326.000	420.000	6.135	4.762
3	Coop. Raggio di Sole	326.000	420.000	6.135	4.762
2	Coop. Orizzonti nuovi	326.000	420.000	6.135	4.762
20	MARTANO	326.000	420.000	6.135	4.762
4	MAGLIE	340.000	44.000	5.882	45.455
9	GAGLIANO DEL CAPO	341.000	36.000	5.865	55.556
6	GALLIPOLI	341.000	58.000	5.865	34.483
14	POGGIARDO	342.000	46.000	5.848	43.478
1	CASARANO	342.000	47.000	5.848	42.553

Come si evince, la centralità basata sulla *closeness* fra i nodi è espressa in termini di *farness*. Ciò significa che un nodo risulta essere maggiormente centrale se si trova alla più breve distanza rispetto a molti altri nodi. Tale, è rappresentata dalla somma delle distanze geodetiche dei nodi. Essendo la matrice in questione asimmetrica, potremo osservare vicinanza *InCloseness* (vicinanza in entrata) ed una vicinanza *OutCloseness* (vicinanza in uscita). Il nodo più centrale, risulta essere quello con il valore di *OutCloseness* più alto. Gli Ambiti Territoriali di Gagliano e di Maglie hanno registrato le più basse somme delle distanze in uscita, il che vuol dire che sono molto più vicini ad altri punti. Essi hanno registrato, infatti, valori di *OutFarness* pari a 36 e 44 e pertanto risultano essere globalmente i nodi maggiormente centrali; gli Ambiti di Lecce e di Campi Salentina, sono risultati essere, invece, (tra gli Ambiti) quelli maggiormente periferici con valori di *OutCloseness* pari a 6.64.

¹⁷ I valori di *outdegree* e di *indegree* sono standardizzati ossia divisi per $(n-1)*100$.

Betweenness Centrality

La procedura misura la strategicità di un nodo all'interno della rete tra due importanti aree della stessa. Un nodo che presenta un elevato grado di *degree* ha una grande influenza nel flusso di informazioni. Essa rappresenta la frequenza con cui ogni singolo nodo si trova nel percorso più breve che collega un'altra coppia di nodi. Indica quanto un nodo sia interposto tra due persone all'interno di un gruppo. L'assunto di fondo è che i legami che uniscono due nodi in entrambe le direzioni possono essere trasformati in un legame non diretto.

		Betweenness	nBetweenness
		-----	-----
9	GAGLIANO DEL CAPO	35.333	9.298
16	GALATINA	31.667	8.333
4	MAGLIE	20.667	5.439
10	LECCE	20.000	5.263
14	POGGIARDO	11.167	2.939
1	CASARANO	8.000	2.105
13	CAMPI SALENTINA	7.000	1.842
6	GALLIPOLI	4.167	1.096
2	Coop. Orizzonti nuovi	0.000	0.000
8	Asl	0.000	0.000
7	Coop. San Francesco	0.000	0.000
5	Coop. C.I.S.S.	0.000	0.000
3	Coop. Raggio di Sole	0.000	0.000
12	Coop. Auxillium	0.000	0.000
15	Ass. Angeli Custodi	0.000	0.000
11	Coop. Gens	0.000	0.000
17	Coop. ATI	0.000	0.000
18	NARDO'	0.000	0.000
19	MESAGNE	0.000	0.000
20	MARTANO	0.000	0.000
21	Regione Puglia	0.000	0.000

La procedura pone in ordine le misure di centralità assoluta derivanti dalle analisi e standardizzata per ogni singolo attore. Gli Ambiti Territoriali di Gagliano del Capo, Galatina, Lecce e Maglie sono risultati gli Ambiti Territoriali maggiormente centrali, mentre l'Ambito di Gallipoli quello maggiormente periferico.

Conclusioni

L'analisi condotta ha imputato 339 utenti che fruiscono delle prestazioni erogate dai singoli Ambiti Territoriali Sociali dell'intera area Salentina. La prima azione che l'analisi ha evidenziato riguarda il piano normativo. Seppur il servizio sia normato da linee guida regionali, si nota come le stesse siano state recepite in maniera eterogenea a livello territoriale. Tale fattore viene giustificato da una differenziazione dell'*humus* culturale in cui ogni realtà territoriale versa e in relazione alla tipologia di utenza che, in molti casi, presenta delle situazioni limite.

Come descritto, l'analisi condotta sulle quattro dimensioni (Medico di Base, Assistenza infermieristica, Assistenza riabilitativa, OSS) ha restituito dei buoni livelli di soddisfazione in quasi tutti gli Ambiti analizzati ad eccezione dell'Ambito di Lecce che presenta un basso indice di soddisfazione sulle prestazioni erogate dal Medico di Base (insoddisfazione in merito ai mancati adempimenti circa le visite domiciliari a cadenza bisettimanale presso le abitazioni dei pazienti) e l'Ambito di Gallipoli in riferimento agli Assistenti riabilitatori ritenuti poco professionali. Un altro aspetto evidenziato dall'analisi e che rappresenta una linea continua e trasversale a tutti gli Ambiti è il mancato rispetto degli orari, della frequenza delle visite domiciliari e il rispetto dei giorni stabiliti per le visite; tali aspetti risultano essere quelli di maggior insoddisfazione per tutte le dimensioni di tutti gli Ambiti osservati. A parte ciò, i buoni livelli di soddisfazione manifestati dagli utenti

lasciano immaginare una realtà territoriale in cui vige una rete cooperativa e comunicativa tra gli Ambiti considerati nell'indagine. L'analisi condotta sulla valutazione relazionale del *network*, invece, restituisce un'immagine in cui ogni singolo Ambito opera in modo proprio (un po' era già evidente dalle modalità con cui ogni Ambito ha recepito le Linee Guida Regionali) e davanti ad un problema non esiste un confronto. Questo viene evidenziato dalla densità della rete che risulta essere molto bassa e dalla quasi **inesistenza di volontà nel voler costruire una politica territoriale a rete in cui, l'azione comune verso un unico obiettivo contribuisce a far raggiungere i risultati designati**. Si connota, inoltre, la totale assenza di scambio di informazioni che, nel caso contrario, agevolerebbe l'erogazione di servizi sempre più efficaci ed efficienti. L'ipotesi di partenza secondo la quale buoni livelli di soddisfazione lascerebbero intendere l'esistenza di una rete cooperativa, ovvero di una buona comunicazione tra gli Ambiti, risulta essere rifiutata. Si dimostra, dunque, come il modello proposto, basato su tre metodologie, opera una valutazione della qualità di senso in grado di supportare le regole del sistema e di attivare processi di apprendimento organizzativo. L'unione dei tre apparati metodologici, non è orientata all'analisi dei singoli Ambiti Salentini, quanto, piuttosto, alla identificazione di un possibile modello valutativo in grado di generare un nuovo modello (che nel presente lavoro ne rappresenta un "esperimento metodologico"). Esso consente di filtrare un concetto mediante tre fasi: le prime due lavorano sulle proprietà del concetto, la terza fase, invece, sul concetto stesso inteso nella sua interezza. L'esperimento metodologico, tarato su un servizio di ADI che per sua natura presenta molti limiti e ostruzioni burocratiche, ha consentito di verificare correttamente e mediante tecniche oggettive il livello delle prestazioni erogate dagli Ambiti Territoriali Sociali Salentini da più prospettive analitiche, dimostrandosi poco invadente per gli utenti, ma molto efficace per gli *stakeholders* sul territorio.