



Università  
Ca' Foscari  
Venezia

**Nucleo di Valutazione**

*La valutazione sugli interventi a sostegno della  
disabilità (L.17/1999)*

**Novembre 2013**

**Il Nucleo di Valutazione** dell'Università Ca' Foscari Venezia è composto da:  
prof. *Gilberto Muraro*, Università Padova, coordinatore  
dott.ssa *Maria Carone*, Ministero dell'Economia e delle Finanze, Roma  
dott.ssa *Luisa Antonella De Paola*, MIUR, Roma  
dott. *Matteo Turri*, Università degli Studi di Milano  
sig. *Frank Maracchione*, Università Ca' Foscari Venezia

I documenti prodotti dal Nucleo sono reperibili nel sito INTERNET [www.unive.it/nucleo](http://www.unive.it/nucleo)  
E-mail: [nucleo@unive.it](mailto:nucleo@unive.it)

L'ufficio di supporto all'attività del Nucleo è l'*Ufficio Pianificazione e Valutazione – Settore Valutazione* - tel. 041-234.8371 – fax 041-234.8339

La Legge 17/1999 (di integrazione e di modifica alla Legge Quadro 104/1992) ha reso obbligatoria la figura di un Delegato del Rettore per la disabilità nelle Università Italiane e l'attivazione dei servizi di supporto alle attività di studio e di vita universitaria degli studenti con disabilità. A seguito dell'introduzione della Legge 170/2010 "Nuove norme in materia di disturbi specifici di apprendimento in ambito scolastico" vengono riconosciuti dislessia, disgrafia, disortografia e discalculia quali Disturbi Specifici di Apprendimento (DSA). Per la norma citata agli studenti con DSA devono essere garantite *"durante il percorso di istruzione e di formazione scolastica e universitaria, adeguate forme di verifica e di valutazione, anche per quanto concerne gli esami di Stato e di ammissione all'università nonché gli esami universitari"*.

A Ca' Foscari il Servizio Disabilità è stato istituito a partire dall'anno accademico 1999/2000; il Servizio, ora organizzato presso il Settore Orientamento e Tutorato dell'Ufficio Orientamento, Stage e Placement, garantisce inoltre i servizi necessari anche per gli studenti con DSA. La prof.ssa Anna Cardinaletti è stata confermata Delegata del Rettore per le iniziative a supporto dell'assistenza, integrazione e benessere delle persone con disabilità presso l'Ateneo e nel suo ruolo assume le funzioni di coordinamento, monitoraggio e supporto di tutte le iniziative concernenti l'integrazione.

Il Nucleo di Valutazione ha esaminato le attività svolte in merito alla disabilità, anche attraverso l'analisi delle schede Cineca dal 2000 ad oggi, ed ha redatto questa relazione di sintesi come richiesto dalla procedura telematica ministeriale "Interventi Legge 17".

### ***I servizi offerti agli studenti con disabilità***

Nel corso di questi ultimi mesi il Servizio Disabilità ha proceduto ad una completa revisione del sito web all'interno del quale gli studenti con disabilità e gli studenti con disturbi specifici di apprendimento (DSA di seguito nel testo) possono reperire tutte le informazioni relative ai servizi loro offerti dall'Ateneo. Il sito, che è raggiungibile alla pagina [http://www.unive.it/nqcontent.cfm?a\\_id=438](http://www.unive.it/nqcontent.cfm?a_id=438), si articola in 4 sezioni relative a:

1. Disabilità/DSA e Formazione
2. Disabilità e Mondo del Lavoro
3. Eventi e Disabilità/DSA
4. Disabilità e DSA: integrazione con il territorio

Ciascuna sezione offre specifiche informazioni all'utenza e ulteriori link per informazioni a tema.

I principali servizi erogabili per gli studenti con disabilità sono i seguenti:

### **Accoglienza**

E' previsto un colloquio di accoglienza con gli studenti per individuare, in base alle diverse disabilità, le tipologie di supporto più idonee allo studente stesso.

### **Accompagnamento**

E' possibile, per gli studenti che non sono in grado di spostarsi autonomamente, usufruire di un servizio di accompagnamento per accedere alle sedi in cui vengono svolte le varie attività didattiche, convegni, nonché per sostenere esami, per andare a ricevimento docenti, in mensa o per recarsi presso gli uffici amministrativi dell'Ateneo. Il servizio viene svolto da tutor o volontari in servizio civile che affiancano lo studente a piedi o in vaporetto.

### **Ausili didattici**

Gli studenti possono richiedere, in base alla propria disabilità, specifici strumenti tecnologici per la frequenza delle lezioni o per il sostenimento degli esami. Sono a disposizione barra braille, computer portatili, registratori digitali, software di ingrandimento, software di sintesi vocale.

### **Appunti delle lezioni**

Gli studenti frequentanti che, in base alla propria disabilità, non riescono a prendere appunti autonomamente, possono richiederne il recupero. Gli studenti non frequentanti possono richiedere il recupero dei materiali didattici (es. dispense).

### **Assistenza in aula**

Gli studenti che, in base alla propria disabilità, non riescono a seguire da soli le lezioni possono richiedere il servizio di assistenza in aula. L'assistenza può essere estesa anche a seminari, convegni, lezioni supplementari e pause pranzo.

### **Interpretariato LIS**

Il servizio di interpretariato in lingua italiana dei segni (LIS) è offerto agli studenti sordi segnanti per la frequenza delle lezioni, per il sostenimento degli esami e per facilitare la comunicazione con i docenti.

### **Riserva di posti a lezione**

Gli studenti con disabilità possono richiedere la prenotazione di un posto specifico in aula, per tutta la durata dell'insegnamento

## **Materiale didattico in formato accessibile**

Su richiesta viene fornito materiale didattico in formato accessibile, per esempio in formato audio, braille, digitale o ingrandito.

I testi non presenti nel catalogo unificato <http://bibliotecaccessibile.cab.unipd.it> possono su richiesta essere realizzati a cura del Servizio Disabilità previa fornitura del testo da parte dello studente, con tempi di lavorazione in funzione della grandezza e del formato del testo.

Presso le Biblioteche di Area Linguistica (BALI) ([http://www.unive.it/nqcontent.cfm?a\\_id=135594](http://www.unive.it/nqcontent.cfm?a_id=135594)) è attivo un servizio di fornitura di materiale in formato accessibile per studenti con disabilità e per studenti con DSA iscritti ai corsi di laurea in lingue.

## **Esami individualizzati**

Lo studente può sostenere gli esami in modalità accessibile in base alle sue esigenze, previo accordo con il docente.

## **Supporto d'ufficio**

Lo studente può richiedere la mediazione del Servizio Disabilità per gestire eventuali criticità emerse durante il percorso di studi e per rapportarsi con altre strutture dell'Ateneo.

A partire dall'anno accademico 2010/2011 tutti questi servizi sono prenotabili tramite procedura on line sul sito di Ateneo, accedendo direttamente dall'indirizzo [http://www.unive.it/nqcontent.cfm?a\\_id=76241](http://www.unive.it/nqcontent.cfm?a_id=76241) oppure, in mancanza di rete internet, facendone apposita richiesta scritta. I servizi e tutte le informazioni utili sono riportate anche nella pagina web [www.unive.it/disabilita/servizi](http://www.unive.it/disabilita/servizi).

Le informazioni riguardanti l'accessibilità delle sedi universitarie di Ca' Foscari, e in particolare i percorsi per raggiungerle da parte delle persone con disabilità motoria, in carrozzina o con ridotta capacità motoria, sono invece reperibili all'indirizzo [http://www.unive.it/nqcontent.cfm?a\\_id=26532](http://www.unive.it/nqcontent.cfm?a_id=26532)<sup>1</sup>.

I servizi per studenti con disabilità prevedono siti web accessibili, postazioni informatiche attrezzate e ausili informatici specifici, alloggi attrezzati, un servizio di orientamento specifico, finalizzato non solo alla scelta del percorso di studio, ma anche alla mobilità internazionale e agli stage e all'inserimento lavorativo.

---

<sup>1</sup> Sulla base dei percorsi proposti e grazie anche al servizio di trasporto pubblico e agli interventi del Comune, risulta che delle 27 sedi nelle quali si svolgono le attività dell'Ateneo, 15 sono raggiungibili senza barriere architettoniche e altre sono raggiungibili facendo un solo ponte.

## **Tutorato agli studenti con disabilità**

Il compito del tutor è quello di affiancare lo studente disabile che ne abbia fatto richiesta, aiutandolo ad eliminare gli ostacoli alla normale fruizione della vita universitaria. Per agevolare gli studenti con disabilità nella vita universitaria e per supportare gli studenti con disabilità e DSA nello studio sono stati attivate due tipologie differenti di tutorato:

### **1. tutorato di accompagnamento a favore degli studenti disabili**

Il tutor alla disabilità è uno studente dell'Ateneo che ha partecipato ad un bando pubblico per le collaborazioni mirate, è stato selezionato e formato per svolgere attività pratiche di supporto alla vita universitaria degli studenti con disabilità. L'obiettivo del tutor è quello di rendere progressivamente autonomo lo studente con disabilità fornendo di volta in volta informazioni e strategie per risolvere eventuali difficoltà legate al mondo universitario. I tutor svolgono pertanto principalmente attività di accompagnamento, assistenza in aula, creazione di materiale accessibile, intermediazione con le strutture dell'Ateneo e il personale docente, recupero di materiale didattico ecc.

### **2. tutorato didattico - specialistico a favore degli studenti disabili e con DSA**

Gli studenti con disabilità e gli studenti con DSA in base alle loro esigenze possono richiedere un tutor specialistico per il supporto allo studio. Il Servizio Disabilità incentiva la didattica di piccolo gruppo e il tutoraggio tra pari come strategie metodologiche e didattiche a favore degli studenti con DSA.

Oltre al tutorato gli studenti disabili nel corso di quest'ultimo anno hanno potuto usufruire di ausili e strumenti tecnologici, già a disposizione negli anni passati, quali:

- postazione per non vedenti con scanner;
- programma di sintesi vocale jaws;
- videoingranditore;
- il programma zoom text 2 che permette di visualizzare in modalità ingrandita il contenuto delle schermate del computer;
- 2 pc portatili ad uso degli studenti in cui si possono installare se necessario i programmi jaws, zoomtext 2, viaVoice;
- una barra braille;
- un registratore digitale;
- chiavette usb;
- software di sintesi vocale per gli studenti con dislessia.

Lo studente può rivolgersi al Servizio Disabilità che si occuperà di contattare il Dipartimento di

riferimento per l'attivazione del servizio previa verifica delle risorse disponibili.

### ***Altri interventi dell'Ateneo a favore della disabilità e di sensibilizzazione al tema della disabilità***

All'inizio degli anni accademici 2011/12 e 2012/13 è stato realizzato un incontro informativo e di accoglienza rivolto a tutti gli studenti con disabilità e con DSA. Nel corso degli incontri sono stati presentati tutti gli strumenti disponibili per far fronte alle diverse tipologie di disabilità nonché il programma di richiesta on-line dei servizi per la disabilità, approntato a partire dall'a.a. 2010/2011, che nel complesso ha consentito una gestione più efficace ed efficiente dei servizi offerti, come testimoniato anche dagli esiti dei questionari di gradimento degli studenti che hanno usufruito dei servizi e degli stessi tutor.

Sempre negli stessi anni accademici il Servizio Disabilità dell'Ateneo ha confermato un'iniziativa, già proposta con successo negli anni accademici precedenti e rivolta agli studenti e laureati con disabilità. Si tratta di seminari che vengono organizzati con cadenza annuale nel mese di novembre nel corso dei quali gli studenti e laureati con disabilità possono approfondire le tematiche legate al loro inserimento nel mercato del lavoro. Il seminario tenuto il 24 novembre 2011 ha avuto come tema *“L'accesso al lavoro – Approfondimenti”* ed è stato organizzato in collaborazione con l'Agenzia Openjob. Il seminario tenuto il 22 novembre 2012 ha avuto invece come tema *“Il mercato. Come prende forma il 'bisogno delle aziende'. Nuovi percorsi nella ricerca del lavoro: l'importanza della 'Digital Reputation' e del Network”* organizzato con l'Agenzia Openjobmetis.

Nell'ambito dei corsi di studio offerta dall'Ateneo negli anni accademici 2011/2012 e 2012/2013 sono stati sviluppati alcuni percorsi di studio rivolti alle problematiche della sordità e dei disturbi del linguaggio: all'interno del corso di laurea triennale “Lingue, Civiltà e Scienze del linguaggio” è stato previsto l'insegnamento triennale della Lingua dei Segni italiana (LIS), mentre all'interno del corso di laurea magistrale in “Scienze del Linguaggio” è stato attivato il curriculum in Scienze del Linguaggio, articolato a sua volta in diversi percorsi a scelta dello studente tra i quali il percorso “Linguistica per la sordità e i disturbi del linguaggio”. Questi percorsi di studio prevedono l'attivazione di alcuni moduli di Lingua italiana dei segni, corredati da un lettorato di lingua dei segni italiana tenuto da un docente madrelingua LIS. In questi corsi vengono affrontati aspetti riguardanti la conoscenza pratica della LIS, anche ad un livello avanzato.

Nell'anno accademico 2012/2013, l'Ateneo ha attivato per la prima volta il Master di 1° livello in “Teoria e tecniche di traduzione e interpretazione italiano/lingua dei segni italiana (LIS)”. Il Master è stato proposto come la prosecuzione dell'omonimo Corso di Formazione avanzata, attivato già a partire dall'anno accademico 2006/07. Tale Master intende preparare nei settori della traduzione dall'italiano alla LIS e della interpretazione dall'italiano alla LIS e viceversa, completando per i laureati

di Ca' Foscari la formazione ricevuta nella laurea triennale in Lingue, civiltà e scienze del linguaggio. Il Master ha come target riferimento particolare i laureati udenti (traduzione e interpretazione) e sordi (traduzione) che vogliono apprendere la teoria e le tecniche di traduzione e interpretazione tra una lingua vocale e una lingua dei segni; oltre a questi si rivolge inoltre agli assistenti alla comunicazione, personale socio-sanitario, insegnanti ed interpreti che vogliono aggiornarsi frequentando eventualmente anche solo alcuni dei moduli offerti.

A luglio 2013 nell'ambito dei servizi di interpretariato LIS è stato emanato un bando per una procedura comparativa di curricula professionali volta alla formulazione di una lista di collaboratori esterni rispondenti al profilo di interprete LIS, da impiegare a supporto dell'attività didattica a favore degli studenti sordi dell'Ateneo. Tale bando, che viene emanato con cadenza biennale, ha consentito la formulazione di una lista di 7 idonei, ai quali verranno assegnati gli incarichi di interpretariato per i corsi dei successivi due anni accademici, previa verifica delle richieste di erogazione del servizio pervenute all'ufficio disabilità dell'Ateneo.

Tra gli interventi a favore della disabilità realizzati a Ca' Foscari nel 2012 si segnala quello realizzato in collaborazione con il Servizio Civile Nazionale, che promuove "Ca' Foscari accessibile". Si tratta di un'esperienza lavorativa e formativa della durata di un anno all'interno dell'Università, che riguarda in particolare le tematiche della disabilità, e che prevede un lavoro a contatto con gli studenti con disabilità, volto a favorirne l'inserimento nella vita universitaria. Per la realizzazione del progetto sono stati selezionati mediante un bando due volontari di cittadinanza italiana di età compresa tra 18 e 28 anni.

Gli obiettivi e le attività del progetto sono:

- rendere più accessibili e chiare per gli studenti con disabilità e con DSA le informazioni dell'Ateneo;
- migliorare e ampliare i servizi attualmente offerti agli studenti con disabilità iscritti all'Ateneo;
- aumentare la sensibilizzazione del personale dell'Ateneo riguardo le tematiche sulla disabilità;
- valorizzare la crescita personale, formativa e professionale dei volontari in servizio civile;
- coinvolgere i volontari nella valorizzazione della cultura di cittadinanza attiva;
- valorizzare l'esperienza di servizio civile in termini di cittadinanza attiva.

### ***La rilevazione del grado di soddisfazione degli studenti con disabilità***

A partire dall'anno accademico 2006/2007, il Servizio disabilità somministra un questionario per la valutazione della qualità dei servizi per la disabilità a tutti gli studenti che nel corso dell'anno accademico hanno usufruito regolarmente dei servizi disabilità offerti dall'Ateneo che richiedono l'intervento di un tutor. Nell'anno accademico 2011/12, su 42 studenti contattati via mail, 21 hanno risposto con un tasso di risposta pari al 50%. Un minor tasso di partecipazione è stato invece



riscontrato nel 2012/2013, con 11 risposte dai 46 studenti contattati e un tasso di risposta pari al 24%. Alcuni questionari restituiti non risultano tuttavia completi nelle risposte.

Oltre l'80% degli studenti portatori di disabilità che hanno compilato il questionario si sono dichiarati molto soddisfatti o abbastanza soddisfatti dei servizi per la disabilità offerti dall'Ateneo e nessuno ha espresso parere negativo. Lo stesso grado di soddisfazione hanno complessivamente manifestato nei confronti del servizio effettuato dal tutor. Positivo è risultato anche il risvolto dei servizi alla disabilità sugli studi universitari (18 dei 19 studenti rispondenti, nel 2011/2012 e 9 su 11 nel 2012/13). Va tenuto conto infine che i servizi più richiesti da questi studenti sono stati quelli di personalizzazione della prova d'esame seguiti da quelli di accompagnamento e dalla domanda di recupero appunti e, nel 2012/13, anche la richiesta di riserva del posto a lezione.

Anche i tutor che hanno svolto attività di assistenza nel corso degli anni accademici 2011/2012 e 2012/2013 sono stati invitati a compilare il questionario di valutazione delle attività di tutorato. La somministrazione di tale questionario a fine anno, introdotta a partire dal 2007/2008, consente infatti di mettere in luce le problematiche relative all'organizzazione dei servizi di supporto alle disabilità e quindi i punti di debolezza del servizio. Dei 27 tutor interpellati, negli anni accademici 2011/12 e 2012/13, la quasi totalità risultavano essere iscritti ad un corso di studi (triennale o magistrale) di area linguistica o umanistico letteraria. Oltre il 90% degli intervistati si è dichiarato molto soddisfatto dell'esperienza conclusa, vista come un'occasione positiva di crescita personale, di approfondimento della conoscenza del mondo della disabilità e di aiuto nei confronti di persone in condizioni svantaggiate. Una valutazione positiva è stata espressa nei confronti dei rapporti con il coordinamento; sempre positivo, anche se un po' meno entusiastico, è il parere sugli incontri mensili con gli altri tutor (circa il 70% risulta soddisfatto).

### ***I finanziamenti destinati alla disabilità***

Ricordiamo che il Ministero ha sempre ripartito i fondi disabilità anche premiando la capacità di spesa degli Atenei. Nel Decreto criteri di Ripartizione del Fondo di Finanziamento Ordinario (FFO) delle Università per l'anno 2013 (D.M. n. 700 dell'8 agosto 2013), si prevede di ripartire il *“34% in funzione del rapporto speso/finanziato al 31/12/2012, 34% in funzione del rapporto speso/finanziato al 31 dicembre 2012, nel periodo 2010/2012, ed in proporzione al numero degli studenti iscritti, con esclusione di quelle Università che risultano avere speso una quota di risorse inferiore all'80% del totale finanziato nel periodo 2010/2012”* condizione che risulta soddisfatta per il nostro Ateneo.

Nell'ultimo decennio l'Ateneo a fronte di una spesa complessiva media annua di circa 77.000 euro ha assistito una media di circa 40 studenti l'anno, un dato quest'ultimo crescente nel tempo, come si evince dalle tabelle riportate di seguito. Nel 2011 e 2012 la consistenza del personale

dedicato a servizio di studenti con disabilità è rimasta invece costante e pari a 1,2 FTE. A queste persone si affianca comunque un numero variabile di tutor, studenti 150 ore e volontari in servizio civile. In particolare negli anni accademici 2011/12 e 2012/13 sono stati rispettivamente 42 e 46 gli studenti disabili che hanno usufruito di tutorato specializzato, ottenuto selezionando studenti senior e contratti affidati ad interpreti LIS.

Sempre con riferimento ai finanziamenti destinati alla disabilità, il Nucleo rileva inoltre che nel 2012 l'Ateneo ha ottenuto dal Miur un'ulteriore assegnazione di circa 102.000,00 € destinata a finanziare il progetto interateneo su "Servizi innovativi a supporto degli studenti con disabilità" (ai quali il Miur riserva la somma complessiva a livello nazionale di 500.000,00 €). Il progetto, dal titolo "Interventi per studenti sordi e con DSA all'Università: valutazione delle competenze linguistiche in italiano e inglese", è stato presentato nel 2012 in collaborazione con l'Università di Bologna ed ha una durata complessiva di 18 mesi. L'obiettivo del progetto è quello di strutturare dei test per la valutazione delle competenze linguistiche in italiano e inglese, formulare delle linee guida per la elaborazione dei test e per la preparazione ai test degli studenti sordi e con DSA. Il finanziamento ottenuto per il progetto rappresenta poco meno del 50% del costo complessivo del progetto, previsto in 220.000,00€.

**Dati finanziari (in euro)**

Anno di riferimento	Cofinanziamento MIUR (A)	Spesa totale (B)	Differenza a carico dell'Ateneo (B-A)	Rapporto speso/finanziato Miur (B/A)	% Cofinanziamento di Ateneo su finanziamento Miur (B-A)/A
1999	44.298	-	-	-	-
2000	44.298	-	-	-	-
2001	22.050	62.228	40.178	2,822	182%
2002	43.970	28.686	-15.284	0,652	-35%
2003	22.700	42.105	19.405	1,855	85%
2004	36.078	79.674	43.596	2,208	121%
2005	60.659	53.611	-7.048	0,884	-12%
2006	38.359	103.713	65.354	2,704	170%
2007	40.235	97.603	57.368	2,426	143%
2008	37.644	73.647	36.003	1,956	96%
2009	38.719	84.108	45.389	2,172	117%
2010	38.099	82.350	44.251	2,161	116%
2011	42.783	77.521	34.738	1,812	81%
2012	40.472	83.079	42.607	2,053	105%
<b>TOTALE</b>	<b>550.364</b>	<b>868.325</b>	<b>406.557</b>	<b>1,578</b>	<b>74%</b>
<b>Totale periodo 2010/2012</b>	<b>121.354</b>	<b>242.950</b>	<b>121.596</b>	<b>2,002</b>	<b>100%</b>

**Numero studenti con invalidità >66%**

Anno di riferimento	Corsi di studio	Altri corsi(*)	N. di studenti che usufruiscono di tutorato specializzato
2003/2004	56	9	25
2004/2005	64	8	26
2005/2006	71	10	32
2006/2007	70	9	34
2007/2008	79	3	36
2008/2009	83	2	37
2009/2010	100	2	42
2010/2011	114	6	44
2011/2012	117	4	42
2012/2013	117	2	46
<b>TOTALE</b>			<b>364</b>

(\*) Corsi di dottorato, Master, Scuole di specializzazione.

**Numero di studenti con invalidità >66% per dipartimento nel 2011/2012 e 2012/2013**

Dipartimento	Numero studenti con invalidità >66%	
	a.a. 2011/2012	a.a. 2012/2013
Economia	11	12
Filosofia e Beni Culturali	26	28
Management	10	10
Scienze Ambientali, Informatica e Statistica	14	10
Scienze Molecolari e Nanosistemi	1	0
Studi Linguistici e Culturali Comparati	22	24
Studi Umanistici	22	23
Studi sull'Asia e sull'Africa Mediterranea	11	10
<b>TOTALE corsi di laurea</b>	<b>117</b>	<b>117</b>
Altri corsi (dottorato, master ...)	4	2
<b>Totale Ateneo</b>	<b>124</b>	<b>119</b>

**Numero studenti disabili laureati per anno solare**

Anno di riferimento	Numero di laureati
2004	6
2005	8
2006	9
2007	6
2008	6
2009	2
2010	3
2011	12
2012	14

**Numero studenti con dislessia/DSA**

Anno di riferimento	Corsi di studio	Altri corsi(*)
2010/2011	12	0
2011/2012	12	0
2012/2013	22	0
<b>TOTALE</b>	<b>46</b>	<b>0</b>

(\*) Corsi di dottorato, Master, Scuole di specializzazione.

*Il Nucleo di Valutazione, a conclusione dell'esame effettuato prende atto con favore dell'intensa e articolata attività svolta dall'Ateneo su questa tematica, sottolineandone la particolare cura e il successo dei servizi realizzati, comprese le iniziative collaterali di sensibilizzazione e di terza missione e le loro positive ricadute sulla collettività che a qualsiasi titolo entra in contatto con l'Ateneo.*

*Il Nucleo valuta particolarmente positivamente l'incremento del numero di studenti disabili che usufruiscono di tutorato specializzato.*

*In una prospettiva di continuo miglioramento il Nucleo di Valutazione raccomanda ai responsabili del servizio di:*

- approfondire le ragioni dello scostamento (in parte fisiologico) tra il numero di utenti effettivi rispetto a quelli potenziali esaminando la possibilità di migliorare ulteriormente le condizioni di accesso ai servizi e l'informazione sui servizi offerti;*
- adoperarsi per verificare le ragioni un basso tasso di risposta ai questionari di soddisfazione nel 2012/2013 verificando l'opportunità di effettuare la rilevazione della soddisfazione con modalità alternative a quelle attuali.*