



Provincia Autonoma di Trento

Agenzia per la famiglia,
la natalità e le politiche giovanili



**Distretto
Family**
inTrentino®

***LA MAPPATURA DELL'OFFERTA DEI SERVIZI NELL'AMBITO
DELLA CONCILIAZIONE FAMIGLIA-LAVORO:
IL CASO DEL DISTRETTO FAMIGLIA VALSUGANA E TESINO***

ELISA GRETTNER

Provincia Autonoma di Trento

Agenzia per la famiglia, la natalità
e le politiche giovanili

Luciano Malfer

Via don G. Grazioli, 1 - 38122 Trento

Tel. 0461/ 494110 – Fax 0461/494111

agenziafamiglia@provincia.tn.it –

www.trentinofamiglia.it

A cura di: Elisa Gretter

Impaginazione a cura di: Chiara Sartori (*tsm-Trentino School of Management*)

Copertina a cura di: Lorenzo Degiampietro

Immagine di copertina: <https://www.rawpixel.com>

Stampato dal Centro Duplicazioni della Provincia autonoma di Trento nel mese di APRILE 2019

PREMESSA

La tesi di laurea “La mappatura dell’offerta dei servizi nell’ambito della conciliazione famiglia-lavoro: il caso il caso del Distretto famiglia Valsugana e Tesino” nasce nel contesto di un percorso di stage universitario realizzato nel 2015, orientato ad indagare il sistema dei servizi che rispondono ai bisogni di conciliazione dei genitori lavoratori all’interno del Distretto famiglia Valsugana e Tesino, realtà particolarmente attiva e sensibile sul tema.

Il lavoro di ricerca si è proposto di delineare la mappatura dei servizi di conciliazione famiglia-lavoro nella dimensione locale, con particolare attenzione alla logiche di partecipazione degli attori pubblici e privati nella promozione del benessere familiare.

Partendo dall’analisi di sistemi di welfare improntati su assetti sussidiari e partecipati la tesi si è concentrata sull’innovativo modello organizzativo del Distretto famiglia, quale circuito economico e culturale, a base locale, all’interno del quale attori diversi vi aderiscono allo scopo di promuovere e valorizzare la famiglia.

Il focus della tesi è stato rivolto ai risultati emersi dall’attività di ricerca i quali hanno permesso di definire nel dettaglio attori, caratteristiche, logiche e limiti di tutti quei servizi che sul territorio offrono risposte alle esigenze di conciliazione famiglia-lavoro dei genitori con figli nella fascia 0-14 anni. L’analisi dei dati raccolti ha permesso di ricondurre il modello del Distretto famiglia Valsugana e Tesino, rispetto al tema di indagine, a quello della welfare community. Il sistema di welfare locale si contraddistingue infatti per la presenza di enti pubblici e di una pluralità di soggetti privati, che agiscono in maniera integrata e complementare con l’intento di porre al centro delle proprie azioni le famiglie e il territorio, in linea con il processo intrapreso negli ultimi decenni dalla Provincia autonoma di Trento nell’ambito delle politiche familiari.

Si ringrazia Elisa Gretter, che ha svolto lo studio, per averci concesso l'autorizzazione per la pubblicazione della sua tesi di laurea.

Il Dirigente

- dott. Luciano Malfer -

Agenzia per la famiglia, la natalità
e le politiche giovanili



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TRENTO

Dipartimento di Sociologia
e Ricerca Sociale

Corso di Laurea magistrale in Metodologia, organizzazione e
valutazione dei servizi sociali

***La mappatura dell'offerta dei servizi nell'ambito della
conciliazione famiglia-lavoro:
il caso del Distretto famiglia Valsugana e Tesino***

Relatrice:
Prof.ssa Sara Depedri

Laureanda:
Elisa Gretter

Anno accademico 2015/2016

INDICE

INTRODUZIONE	3
CAPITOLO 1: Sistemi di <i>welfare</i> e sussidiarietà	7
1. Introduzione	9
2. Oltre il <i>welfare state</i>	10
3. Il Terzo settore nel nuovo <i>welfare</i>	14
4. Verso una <i>welfare community</i> ?	19
5. La sussidiarietà: dal principio alla <i>governance</i>	22
5.1 La sussidiarietà secondo una prospettiva verticale	23
5.2 La sussidiarietà orizzontale e il ruolo del Terzo settore	26
5.3 La <i>governance</i> sussidiaria	30
CAPITOLO 2: <i>Welfare</i>, politiche per il benessere familiare e Distretti famiglia nella Provincia Autonoma di Trento	37
1. Introduzione	39
2. Il sistema di <i>welfare</i> nella Provincia Autonoma di Trento	40
3. Le politiche provinciali per il benessere familiare	44
3.1 Le politiche di conciliazione famiglia-lavoro	49
3.1.1 Il contesto normativo di riferimento	51
3.1.2 Il sistema dei servizi per la fascia 0-14 anni	57
4. Il modello dei Distretti famiglia: centralità al territorio e alla famiglia	64
4.1 Il Distretto famiglia Valsugana e Tesino e il progetto “ <i>Destinazione famiglia</i> ”	68

CAPITOLO 3: Il caso studio del Distretto famiglia Valsugana e Tesino	75
1. Introduzione	77
2. Obiettivi della ricerca	78
3. Il disegno della ricerca: fasi, metodologie e strumenti	79
4. I soggetti partecipanti	85
5. Il contesto di riferimento	86
6. I risultati	95
6.1 Ambito I: i servizi per la prima infanzia	95
6.2 Ambito II: i servizi per la fascia 0-14 anni	109
6.3 Ambito III: i servizi estivi	116
7. I limiti della ricerca	127
8. Riflessioni conclusive sulla ricerca	128
CONCLUSIONI	135
BIBLIOGRAFIA	139
SITOGRAFIA	144
NORMATIVA DI RIFERIMENTO	144
RINGRAZIAMENTI	147
APPENDICE	149
1. Strumenti di rilevazione	151
1.1 Questionario rivolto ai referenti istituzionali partner	151
1.2 Questionari rivolti ai servizi	154
1.3 Traccia interviste	162
2. Schede di sintesi interviste	166

INTRODUZIONE

Il presente lavoro di tesi intende approfondire il tema della conciliazione famiglia-lavoro indagando la dimensione d'offerta relativa ai servizi che si propongono di rispondere alle esigenze dei genitori lavoratori, ma guardando anche più approfonditamente a come i servizi pubblici e privati stiano assumendo connotazioni di forte integrazione e complementarità per promuovere un sistema di *welfare* non solo più coeso ma anche caratterizzato da un nuovo assetto e dall'emersione dei termini di *welfare community* e *governance*. L'attenzione ai servizi di conciliazione è di certo elevata e gli stessi hanno acquisito negli ultimi anni una crescente rilevanza nella sfera delle politiche familiari in quanto permettono di conciliare responsabilità di cura e responsabilità professionali, nonché di incentivare la partecipazione femminile al mercato del lavoro.

L'interesse verso questa tematica nasce a seguito di un percorso di stage universitario svolto in collaborazione con la cooperativa sociale Am.ic.a.¹ all'interno dell'ambito progettuale "*Destinazione Famiglia*", ideato dal Distretto famiglia Valsugana e Tesino con l'intento di creare un sistema territoriale di servizi conciliativi dal carattere integrato. In relazione all'obiettivo del Distretto famiglia in materia, si è deciso di intraprendere un percorso di ricerca in grado di definire una mappatura del sistema dei servizi di conciliazione, approfondendone caratteristiche, logiche, potenzialità e limiti nel rispondere ai bisogni della famiglie. Partendo dal presupposto che "*i bisogni di cura e di presenza/tempo dei bambini durano, anche se con intensità diversa, ben oltre la prima infanzia*" [Naldini, M., Saraceno, C., p. 12, 2011], il contributo empirico si è proposto di effettuare un'analisi ampia sui servizi a favore alla conciliazione famiglia-lavoro dei genitori, i

¹ Cooperativa sociale Am.ic.a., via Piazza Petrini, n. 3, 38057, Canezza di Pergine Valsugana, Tn.

quali sono stati differenziati in tre macro-ambiti: quelli rivolti alla fascia 0-3 anni, quelli rivolti alla fascia 0-14 anni e quelli attivati durante il periodo estivo. I risultati ottenuti si sono rivelati significativi sia sul piano quantitativo, che qualitativo, permettendo di allargare la prospettiva d'analisi allo scopo di delineare il sistema di *welfare* locale - gli attori, le dinamiche, le relazioni - in materia di conciliazione famiglia-lavoro.

La tesi è nello specifico strutturata in tre capitoli. Il primo, attraverso un'analisi della letteratura sul tema, indaga i modelli di *welfare* per fornire un'analisi critica delle evoluzioni in corso e riflettere in particolare sull'orientamento sussidiario e partecipato dei sistemi di *welfare*. Come il capitolo descrive, anche il contesto nazionale è ormai caratterizzato da un modello in cui i servizi di natura sociale sono erogati da una pluralità di soggetti - il *welfare mix* - e contraddistinti da una significativa connotazione locale - la *welfare community* -. All'interno del capitolo viene inoltre sviluppato il tema della sussidiarietà, secondo una prospettiva verticale e una più orizzontale, affrontando i concetti di *governance* partecipata e multilivello.

Il secondo capitolo si concentra sul sistema di *welfare* della Provincia Autonoma di Trento, in riferimento agli orientamenti che valorizzano la dimensione locale e la partecipazione di una molteplicità di attori del territorio, dando spazio alle politiche per il benessere familiare, soprattutto quelle di conciliazione famiglia-lavoro. Successivamente viene ristretto il campo di analisi, presentando l'innovativo modello del Distretto famiglia - sistema locale per la promozione di un

territorio “amico della famiglia”² -, con specifico riferimento al modello collocato nella Comunità Valsugana e Tesino.

Il terzo capitolo entra quindi nell’applicazione dello studio all’identificato caso studio, presentando il percorso di ricerca empirica realizzato e i risultati conseguiti nell’analisi del Distretto famiglia Valsugana e Tesino ed in particolare nel processo di mappatura sul sistema d’offerta in materia di conciliazione famiglia-lavoro. Il capitolo si concentra pertanto sulle domande di ricerca rispetto alle quali si è cercato di dare risposta attraverso l’azione empirica - *Quali e quanti sono i servizi presenti sul territorio di riferimento che rispondono alle esigenze di conciliazione famiglia-lavoro dei genitori con figli nella fascia d’età 0-14 anni? Quali sono gli elementi che connotano la loro offerta? Qual è il loro utilizzo e le modalità che più privilegiano le famiglie? Infine, come operano le organizzazioni in termini di analisi dei bisogni, di programmazione, gestione e valutazione dell’offerta, e quale visione hanno del Distretto famiglia?* -, sulla definizione dei soggetti coinvolti e sulle metodologie e gli strumenti utilizzati. Nell’ultima parte del capitolo, vengono quindi illustrati i dati raccolti, emersi dagli approcci quantitativi e qualitativi, per dare spazio a similitudini e differenziazioni allo scopo di delineare il sistema globale dei servizi e quello di *welfare* territoriale.

Concludono il testo le fonti di supporto - bibliografia, normativa di riferimento e sitografia -, i ringraziamenti alle persone che mi hanno sostenuto nella realizzazione della tesi e un’appendice in cui sono stati allegati gli strumenti progettati *ad hoc* per la realizzazione della ricerca sul campo.

² Legge provinciale 2 marzo 2011, n.1, “*Sistema integrato delle politiche strutturali per la promozione del benessere familiare e della natalità*”.

CAPITOLO 1

Sistemi di *welfare* e sussidiarietà

1. Introduzione

Negli ultimi decenni, in Italia le politiche sociali³ sono state investite da profondi cambiamenti che hanno portato ad una ridefinizione delle relazioni tra gli attori deputati all'erogazione di servizi per la realizzazione di benessere sociale. Con l'espressione "*welfare*" si intende l'insieme delle condizioni che producono benessere e tutela sociale. Spesso l'idea del *welfare*, intesa come garanzia del benessere dei cittadini, viene attribuita a quella del *welfare state* o dello stato sociale, espressioni che rimandano ad un unico soggetto deputato alla realizzazione delle politiche sociali: lo Stato o, più in generale, la pubblica amministrazione.

L'idea dello Stato come principale attore di politica sociale viene messa in discussione in maniera sistematica a partire dagli anni Novanta quando non solo viene presa consapevolezza della crisi dello stato sociale così come si era costituito nella sua fase di espansione, ma si assiste alla volontà di ridefinirne l'assetto attraverso nuove modalità di *governance*. Lo sviluppo di una *governance* sussidiaria, connotata da un sistema di gestione della cosa pubblica multi-livello, per la quale viene dato rilievo alla dimensione locale, e *multi-stakeholder*, in cui partecipano e operano diversi attori - pubblici, *for-profit* e *nonprofit* -, rimanda ad un modello di *welfare* che si spinge sempre più verso la realizzazione di quella che viene denominata come la "*welfare community*".

³ Le politiche sociali sono azioni finalizzate a produrre benessere e tutela sociale attraverso la definizione di norme, standard e regole in merito alla distribuzione di alcune risorse ed opportunità [Ferrera, M., Madama, I., 2012].

Quella della politica sociale è una materia complessa che può essere affrontata mediante diversi punti di vista disciplinari, nella consapevolezza che l'oggetto di studio, i destinatari, le azioni e gli obiettivi possono mutare e variare nel tempo, e anche in relazione al contesto. Lo studio in materia rimanda quindi ad un approccio meno normativo e più orientato a comprendere le dinamiche - politiche, economiche e sociali - che consentono di interpretare come le pubbliche amministrazioni esercitano il proprio potere al fine di individuare, rappresentare ed elargire risposte alle situazioni considerate di volta in volta come problemi o bisogni sociali [Borzaga, C., Fazzi, L., 2005].

In questo primo capitolo l'intento è quello di definire le trasformazioni che hanno comportato una rivisitazione del modello di *welfare state* improntato unicamente sulla centralità dell'attore pubblico, verso il consolidamento di modelli istituzionalmente più decentrati e basati su logiche *multi-stakeholder* che inevitabilmente hanno determinato lo sviluppo di strategie innovative e di una nuova connotazione delle dinamiche di *governance*, improntate sui concetti di rete, di co-progettazione e di partecipazione.

2. Oltre il *welfare state*

Il termine *welfare state* viene comunemente utilizzato in riferimento all'amministrazione pubblica del benessere dei cittadini, ovvero inclusivo del tradizionale sistema di protezione sociale nei confronti dei rischi fondamentali dell'esistenza, nonché delle prestazioni e dei servizi considerati "essenziali" per una sopravvivenza decorosa e per un'adeguata integrazione nella comunità [Colozzi, I., 2012]. Nato intorno agli anni Venti del scorso secolo, in risposta alle disfunzioni del libero mercato, il *welfare state* si pone l'obiettivo di rispondere ai bisogni di sicurezza, tutela sociale e di riduzione delle disuguaglianze, mediante l'attuazione del principio universalistico delle prestazioni. Nell'osservanza di questi obiettivi, per decenni la gestione pubblica degli interventi sociali è riuscita ad assicurare ad un numero molto elevato di soggetti livelli ammissibili di benessere sul piano economico e sociale.

Con l'inizio dei primi anni Settanta, a fronte del rallentamento della crescita economica, causato dalla crisi petrolifera del 1973, si comincia ad assistere ad una diffusa riduzione delle risorse disponibili per la spesa pubblica. Parallelamente, emergono diversi fenomeni, tra i quali le trasformazioni socio-

demografiche, che contribuiscono alla determinazione della fase di “crisi fiscale” dello Stato, connotata da una limitazione delle risorse disponibili all’interno di un contesto in cui i bisogni sociali sono sempre più differenziati. In particolare, i mutamenti demografici, connessi all’incremento dei tassi di invecchiamento della popolazione e alla riduzione dei tassi di fecondità, hanno inciso in maniera significativa sui meccanismi di governo della distribuzione delle risorse e sul sistema di sicurezza sociale [Mirabile, M. L., Sgritta, G .B., 1999], aumentando gli oneri di spesa soprattutto a favore del sistema previdenziale e sanitario, rispetto a quello dell’assistenza sociale. Inoltre, a fronte dei cambiamenti strutturali tipici delle società industrializzate - come l’aumento dei tassi di partecipazione femminile al mercato del lavoro e le trasformazioni che hanno investito i modelli familiari, quali l’affermazione delle famiglie mono-genitoriali e l’aumento dei divorzi - si assiste al venir meno del modello familiare su cui si era consolidato il *welfare state*: il *male breadwinner model*⁴, in cui i compiti di mantenimento sono garantiti dall’occupazione, a tempo pieno e a vita, del *pater familias*, mentre alla donna spettano le responsabilità di cura nei confronti dei figli e dei membri più anziani.

In linea generale, il tradizionale sistema di protezione sociale comincia a non essere più in grado di coprire i costi ed affrontare con le tipiche politiche basate sui trasferimenti le domande di servizi sociali connesse ai “nuovi rischi”: non-autosufficienza, precarietà lavorativa, esclusione sociale, bisogni di conciliazione fra responsabilità lavorative e familiari [Colozzi, I., 2012].

In relazione a queste nuove domande sociali la pubblica amministrazione avrebbe dovuto rispondere attraverso il potenziamento dell’offerta dei servizi che non si è potuta realizzare a fronte della condizione di crisi fiscale dello Stato.

⁴ L’espressione “*male Breadwinner model*” è stata proposta da Jane Lewis per riferirsi al modello familiare e sociale tradizionale.

Inoltre, in tale contesto bisogna tenere in considerazione come la crisi del *welfare state* sia da attribuire non solo a cause esogene, ma anche a quelle proprie del sistema stesso. In particolare, la “logica dei diritti”, sulla quale lo stesso *welfare* è nato, ha contribuito a determinare un sistema di benefici dal carattere esteso e universalistico per il quale un intervento di tipo sottrattivo risultava altamente pericoloso in riferimento alle logiche del consenso [Ferrera, M., 1998].

A partire dai primi anni Novanta si assiste alla decisiva messa in discussione e alla successiva ridefinizione dello stato sociale così come si era affermato durante il cosiddetto “trentennio glorioso”⁵. È infatti in questi anni che diventa sempre più evidente il passaggio ad una “*nuova fase storica in cui le politiche sociali devono misurarsi con un nuovo insieme di vincoli e problemi e devono trovare nuovi modi per raggiungere i propri obiettivi*” [Ferrera, M., p. 342, 2007]. Le sfide che lo stato sociale è chiamato ad affrontare sono riconducibili alla riduzione delle risorse economiche disponibili, nonché all’incremento e alla diversificazione dei bisogni sociali, per i quali risulta impraticabile attuare soluzioni dal carattere standard. A fronte di tale contesto, né lo Stato né il mercato sono più in grado di fornire adeguate risposte e si vengono pertanto ad affermare nuove modalità di erogazione di servizi riconducibili al coinvolgimento di nuovi attori, non pubblici, all’interno del sistema di gestione delle politiche di *welfare*: quelli appartenenti al settore *nonprofit*.

Quello che si viene progressivamente a delineare è il cosiddetto “*welfare mix*”, ovvero “*una situazione per cui la produzione di servizi sociali e di interesse collettivo è garantita da una pluralità di soggetti istituzionali (pubblica*

⁵ L’espressione “trentennio glorioso” si riferisce al periodo compreso tra il secondo dopoguerra e la prima metà degli anni '70 in cui si assiste ad una costante estensione e al miglioramento della tutela e della protezione sociale offerta dallo Stato nei confronti dei cittadini.

amministrazione, organizzazioni nonprofit e imprese for-profit), con ruoli sovrapposti e in parte diversi, dove di norma, la pubblica amministrazione svolge il compito principale, ma non necessariamente esclusivo, di finanziatore, e le imprese e le organizzazioni private soprattutto quello di produttori” [Fazzi, L., p. 10, 1998].

Nell'affermarsi della prospettiva che ha interpretato per molto tempo lo Stato come unico soggetto responsabile dell'erogazione di servizi sociali, non deve sorprendere come i concetti di politica sociale e di settore *nonprofit* siano stati per decenni oggetto di riflessioni distinte che tematizzavano o l'uno o l'altro [Rossi, G., 1994]. Con l'avvento della crisi dello stato sociale si è assistito ad un avvicinamento dei due filoni di analisi tanto da arrivare ad una loro sovrapposizione. Gli elementi alla base dei quali si è affermata una prospettiva integrata e che hanno connotato la nuova ridefinizione del sistema di *welfare* sono i seguenti [Fazzi, L., 1998]:

- la scelta di delegare molti servizi usualmente di competenza pubblica al settore *nonprofit* a seguito delle disfunzioni della pubblica amministrazione (lentezza e complessità operativa, bassa reattività, difficoltà decisionale e strategica);
- le esigenze di razionalizzazione economica dello Stato e della pubblica amministrazione che hanno portato alla privatizzazione di una componente dei servizi sociali;
- la complessità e la diversificazione della struttura dei bisogni, difficili da soddisfare mediante risposte standardizzate quali quelle tipicamente offerte dallo Stato (aumento della necessità di individualizzazione, personalizzazione e flessibilità degli interventi).

In questo contesto di ridefinizione dell'impianto istituzionale e organizzativo, crescente centralità assumono gli attori appartenenti al mondo nel *nonprofit*, la cui attività si origina da motivazioni dal carattere ideale, collocandosi in quei ambiti, meno profittevoli, come quello delle politiche di sostegno sociale, rispetto al quale il mercato difficilmente investe.

3. Il Terzo settore nel nuovo *welfare*

Come descritto dall'evoluzione storica del sistema di *welfare*, il Terzo settore rappresenta l'attore che ha assistito alla maggior crescita di ruolo all'interno del nuovo modello di *welfare mix*⁶. A partire dagli anni Novanta, esso assiste ad un passaggio da una conformazione volontaristica e residuale ad un pieno riconoscimento nelle politiche di *welfare*. Per molto tempo il Terzo settore è stato considerato come un soggetto marginale delle politiche di *welfare state* [Donati, P., 1996], non riconoscendone sul piano formale il suo contributo nel fornire risposte ai bisogni della collettività, soprattutto in relazione a quelle situazioni in cui lo Stato stesso non era in grado di provvedere ad un adeguato sostegno. A fronte delle nuove richieste in termini di interventi da parte della società, connessi alla diffusione di quelli che vengono considerati come "nuovi rischi", all'interno di un contesto favorevole alle iniziative promosse dal basso, si finisce per stimolare la nascita di nuove forme di "offerta" dei servizi [Ranci, C., 1999]. A partire dalla metà degli anni Ottanta, inizia a delinearsi un contesto entro

⁶ Il Terzo settore costituisce una realtà difficile da definire in maniera soddisfacente, chiara e univoca, in quanto la sua accezione è fortemente correlata alla varietà di organizzazioni che lo compongono. In questa sede viene adottata quella offerta dagli autori Salamon e Anheir (1996) secondo i quali il Terzo settore è costituito da quelle organizzazioni caratterizzate da una costituzione formale, da una natura giuridica privata, dalla presenza di forme di autogoverno, dall'assenza di distribuzione di profitto e dalla presenza di una certa quantità di lavoro volontario.

cui quasi nessun nuovo servizio è più istituito all'interno dell'area pubblica, mentre va espandendosi il peso del settore *nonprofit* [Fazzi, L., Messori, E., 1999].

La fase di repentino sviluppo del Terzo settore che viene a prospettarsi non è tuttavia solo quantitativa, ma vede una intensa crescita dell'offerta di queste organizzazioni anche sul versante qualitativo. In particolare, il crescente coinvolgimento delle organizzazioni *nonprofit* all'interno del sistema di *welfare* si realizza in relazione allo sviluppo in una nuova configurazione di rapporti tra il pubblico e il privato, in cui vengono differenziati progressivamente ruoli e funzioni; allo Stato permangono le responsabilità di finanziamento e di programmazione delle politiche sociali, mentre al Terzo settore spettano quelle di gestione dei servizi. Nasce così la necessità di riconoscere formalmente le realtà di Terzo settore allo scopo di definirne l'assetto principale per quanto riguarda la loro organizzazione e il funzionamento.

Nel 1991 a livello nazionale vengono approvate le prime due leggi che riconoscono, da un lato, la forma della cooperativa sociale⁷ e, dall'altro, quella dell'associazione di volontariato⁸, attribuendo ad entrambe lo status di soggetti che possono perseguire statutariamente obiettivi di produzione e erogazione di servizi sociali in convenzione con altri enti pubblici. In particolare, le cooperative sociali diventano uno strumento di intervento ampiamente utilizzato dalle pubbliche amministrazioni che operano a livello locale per l'erogazione di servizi sociali, mentre le associazioni di volontariato rimangono in una posizione più

⁷ Il riconoscimento legislativo nazionale delle cooperative sociali è riconducibile alla legge 8 novembre 1991, n. 381, "*Disciplina delle cooperative sociali*", all'interno della quale vengono differenziate le cooperative sociali di Tipo A, finalizzate all'erogazione di servizi di natura sociale, sanitaria, ed educativa, mentre le cooperative di Tipo B hanno come finalità quello di inserire soggetti svantaggiati all'interno del mondo del lavoro.

⁸ Il riconoscimento legislativo nazionale delle organizzazioni di volontariato è riconducibile alla legge 11 agosto 1991, n. 266, "*Legge quadro sul volontariato*".

marginale, riconoscendo ad esse più il ruolo aggregativo e partecipativo della società civile. Nel 1997 si assiste alla disciplina del trattamento fiscale delle Onlus⁹, ovvero delle “Organizzazioni non lucrative di utilità sociale”, accezione che viene ad essere utilizzata per poter godere di agevolazioni fiscali e in cui far rientrare enti dal carattere privato, anche privi di personalità giuridica, che perseguono scopi meritevoli e non lucrativi come i comitati, le associazioni riconosciute e non, le fondazioni e le società cooperative.

Durante gli anni Novanta, il sistema di *welfare* italiano e le connesse politiche sociali si convertono sul piano istituzionale e organizzativo “*da un modello accentrato a carenza di offerta a un modello localizzato a offerta articolata*” [Fazzi, L., p. 37, 2013]. In questi anni si delinea un sistema “parapubblico” dei servizi sociali, in cui, a fronte delle norme¹⁰ che legittimano gli affidamenti al Terzo settore, mediante il ricorso a contratti (convenzioni¹¹) e al *contracting-out*¹², si accrescono i processi di esternalizzazione in base ai quali le istituzioni pubbliche affidano specifici servizi a determinate organizzazioni. Secondo queste modalità le funzioni di acquisto dei servizi vengono attribuite per competenza al pubblico, mentre quelle di erogazione vengono assegnate al Terzo settore [Ascoli, U., 2003], quest’ultimo riconosciuto formalmente come partner istituzionale della pubblica amministrazione.

⁹ Le Onlus sono disciplinate dal Decreto legislativo 4 novembre 1997, n. 460, recante “*Riordino della disciplina tributaria degli enti non commerciali e delle organizzazioni non lucrative di utilità sociale*”.

¹⁰ Tra le suddette norme riscontriamo quelle che disciplinano la possibilità di delegare a soggetti di natura privata l’erogazione di servizi pubblici (legge 142/1990), l’apertura del procedimento amministrativo alla partecipazione dei soggetti privati e di quelli portatori di interesse (legge 241/1990) e quella sulle cooperative sociali (legge 381/1991).

¹¹ La convenzione, non trova un proprio significato giuridico e specifico all’interno dell’ordinamento italiano; essa viene pertanto utilizzata dal legislatore per definire una serie di fattispecie di accordo tra le parti, di cui almeno una pubblica, aventi come oggetto l’utilizzo di beni pubblici o l’erogazione di servizi dal carattere pubblico.

¹² Mediante il “*contracting-out*” l’amministrazione pubblica rinuncia a produrre in maniera autonoma beni o servizi di utilità collettiva delegando agli enti privati la loro gestione e erogazione.

I processi di *contracting-out* hanno in particolare portato in questi due decenni alla strutturazione dell'offerta di servizi e alla definizione degli assetti di *welfare mix*, contribuendo a “*spingere buona parte degli enti locali a regolare in maniera più precisa le pratiche di interazione*” [Pavolini, E., p. 374, 2003]. Nella logica del *contracting-out*, l'ente privato è chiamato a produrre e ad erogare beni e servizi non in modo autonomo, ma sulla base di un principio di delega in cui la pubblica amministrazione preserva la titolarità del servizio in riferimento alla garanzia dei livelli di qualità e al finanziamento degli stessi.

Come affermano Ascoli e Povolini (1999), nei confronti delle organizzazioni *nonprofit* si sono determinate tre forme di “regolazione pubblica”: la dimensione delle modalità di finanziamento, al fine di supportarne il funzionamento; quella del controllo, inizialmente basata sulla fiducia e sulla reputazione, per poi prediligere indicatori specifici di natura economica e di valutazione della qualità; ed infine quella del coinvolgimento nel processo di *policy-making*, ovvero forme di co-programmazione dei servizi o di parte di essi. Tali concettualizzazioni di regolazione pubblica vengono riconosciute anche da Ranci (1999), il quale le declina in: “*welfare contrattuale*”, in cui le organizzazioni pur rimanendo autonome, ricevono dallo Stato un considerevole sostegno economico; lo “Stato ombra”, in cui il Terzo settore assume le sembianze di agenzia pubblica; e infine il “governo degli interessi privati”, in cui si ha una ripartizione concentrata delle competenze tra pubblico e privato. Inoltre, sulla base del grado di integrazione dei soggetti di Terzo settore rispetto al processo di *policy-making* si possono delineare due modelli di regolazione nell'ambito delle politiche sociali [Pavolini, E., 2003]. Il primo

riguarda il modello dell'accreditamento¹³, in cui l'ente pubblico definisce ed impone ai soggetti produttori di servizi alcuni standard qualitativi e quantitativi legati all'offerta dei servizi. Il secondo è il modello della negoziazione, in cui le organizzazioni di Terzo settore vengono coinvolte direttamente nel processo di *policy-making*, in quanto considerate come una risorsa strategica non solo per l'attuazione di interventi e nella definizione di livelli di offerta, ma come soggetti congiunturali competenti tra le domande della collettività e il livello istituzionale [Ferrera, M., Madama, I., 2012].

All'interno di questi modelli teorici, è vero comunque che il Terzo settore viene sempre ad assumere un ruolo attivo nella produzione di servizi di interesse sociale. Secondo gli studiosi, esso rappresenta uno degli attori costruttori di una visione rinnovata del *welfare* per almeno tre ragioni [Accorinti, M., 2008]:

- ha maggiori possibilità di rispondere ai bisogni insoddisfatti, per i quali lo Stato o il mercato non intervengono;
- agisce in maniera efficace ed efficiente, attraverso forme di flessibilità operativa e di sensibilità sociale, in un contesto in cui i costi sono più contenuti;
- è basato su motivazioni ideali dalla connotazione forte che si esprimono anche nella fornitura di servizi con un'accentuata componente relazionale.

Per queste stesse ragioni, il Terzo settore e in particolare al suo interno le imprese produttive di servizi sociali non possono più essere intese oggi come attori con

¹³ L'istituto dell'accreditamento si configura come sistema per la verifica ed il successivo riconoscimento del possesso di specifici requisiti oltre a quelli riconducibili all'autorizzazione da parte di strutture di natura pubblica o privata. In sintesi l'accreditamento può essere definito come lo strumento mediante il quale soggetti privati risultano idonei a fornire un servizio qualificabile oggettivamente come pubblico.

ruolo complementare rispetto a quella dello Stato e del mercato. Essi sono attori economici autonomi e il loro crescente ruolo induce alla presa di consapevolezza che *“per far fronte ai problemi di “welfare” dei suoi cittadini, lo Stato deve sviluppare una realistica politica di welfare community, affidando alla società civile il compito di trovare le forme più varie e creative di risposta ai propri bisogni”* [Seen, I., p. 5, 2000].

4. Verso una *welfare community*?

Il sistema di *welfare* nazionale non è cambiato tuttavia in questi ultimi anni soltanto grazie al maggior ruolo rivestito dagli attori di Terzo settore. I processi di trasformazione che hanno valorizzato la dimensione locale e le nuove modalità di funzionamento hanno anche comportato una ridefinizione dei ruoli e delle modalità di interazione dei diversi attori pubblici e privati. Nell'attuale fase storica, la partecipazione di più attori sociali nella costruzione di comunità competenti e solidali è una questione centrale e riconducibile al modello denominato *“welfare community”* in cui tutti i soggetti - Stato, mercato, Terzo settore e famiglia¹⁴ - sono coinvolti nella costruzione di un bene collettivo che nasce e si sviluppa dalla promozione del benessere individuale [Rodger, J. J., 2004]. Elemento fondamentale della *welfare community* è, infatti, proprio quello di riconoscere la comunità non solo come soggetto collettivo in cui produrre benessere, ma come target a cui rivolgere le proprie azioni. Quello a cui si mira è la promozione di uno sviluppo di responsabilità plurali e condivise in cui tutti gli attori locali sono invitati

¹⁴ Gli attori rilevanti per le politiche sociali sono essenzialmente quattro: lo Stato, il mercato, il Terzo settore e la famiglia. Il *welfare* si realizza mediante le interazioni e le complesse relazioni dal carattere interdipendente di questi attori, in quanto il suo esito non è mai la conseguenza del contributo esclusivo o prevalente di uno solo di essi [Borzaga, C., Fazzi, L., 2005].

a partecipare alla programmazione e alla costruzione di una *welfare community*, attraverso modalità di cooperazione, interazione e scambio [Serio, M. L., et al., 2008]. Gli elementi sui quali si articola tale modello di *welfare* sono:

- una nuova prospettiva d'intervento in cui viene valorizzata la dimensione relazionale, partecipativa, e localistico-territoriale della comunità;
- il riconoscimento degli ambiti territoriali come contesti più idonei per la gestione delle politiche sociali secondo un'ottica di sussidiarietà verticale e orizzontale;
- la valorizzazione del ruolo dei cittadini, considerati dalle organizzazioni come *stakeholder* e non come semplici clienti dell'offerta dei servizi [Donati, P., 2005];
- la posizione paritaria dei diversi soggetti, che dovrebbero interagire senza gerarchie stabilite *ex-ante*, ma solo sulla base dei compiti differenziati sul piano funzionale;
- l'attenzione dell'attore pubblico nella definizione e nel presidio dei meccanismi di redistribuzione delle risorse, nonché sulla gestione strategica del sistema, profilandosi come "stato abilitante"¹⁵.

La *welfare community* nonostante possa essere considerata come una forma di *welfare mix*, si contraddistingue da quest'ultimo per diversi elementi. Il primo è riconducibile alla compresenza di diverse categorie e logiche di azione [Razavi, S., 2007; Brennan, D., et al., 2012]:

¹⁵ L'idea del soggetto pubblico "*abilitante*" si realizza nel fornire il sostegno necessario, anche economico, a tutti gli attori coinvolti nella promozione del *welfare* allo scopo di sperimentare nuovi processi e servizi affinché essi siano in grado di rispondere in maniera più efficiente ed efficace ai bisogni della società.

- la logica di mercato, intesa come la ricerca del profitto mediante la competizione;
- la logica dello Stato, ovvero la garanzia dei diritti sociali;
- la logica comunitaria o associativa, nel perseguimento di valore e di norme dal carattere etico mediante organizzazioni formali non pubbliche;
- la logica familiare, intesa come obbligazioni morali e relazioni sociali ed emozionali che si traducono in pratiche dal carattere informale.

Un secondo elemento di differenziazione è riconducibile alla posizione assunta dai diversi soggetti - pubblici, privati *for-profit*, privati *nonprofit*, famiglia e comunità - nei confronti dei quali il soggetto istituzionale è chiamato ad assumere una posizione di neutralità, non privilegiando nessuno di essi. Secondo tale impostazione, il compito dell'attore pubblico è pertanto quello di assumere una posizione non sovra-ordinata, ma di regolazione promozionale (*enabling state*¹⁶) nel sostenere i diversi soggetti sociali nella realizzazione di finalità per il benessere collettivo. Secondo i contributi offerti da Ascoli e Ranci, nei modelli delle *community welfare*, come accade in quelli di *welfare mix*, si integrano non solo i soggetti - che contribuiscono alla realizzazione dei cosiddetti sistemi "misti" - ma anche le logiche di azione e di coordinamento tra di essi, dando vita a modelli regolativi dal carattere plurale e diversificato [Ascoli, U., 2003].

E' vero comunque che questo nuovo modello di *welfare community* non è ovviamente esente da critiche da parte degli studiosi e diverse sono le posizioni a riguardo: chi lo ritiene un'evoluzione dello stato sociale contemporaneo e chi come

¹⁶ La dottrina statunitense evidenzia la progressiva evoluzione del *welfare state* nel c.d "*enabling state*", nell'ambito del quale la sicurezza e la tutela umana vengono assicurate anche attraverso una maggiore responsabilizzazione e collaborazione da parte di diversi soggetti privati.

un “ritirarsi” del pubblico ed un ritorno al passato in cui il *welfare* era determinato dalle capacità e dalle risorse personali o gestito dalla società civile organizzata, producendo spesso problemi in termini di equità e non garantendo standard di vita minimi [Fujimura, M., 2000]. A chi interpreta il passaggio alla *welfare community* secondo una valenza anti-moderna, può essere contrapposta la tesi per la quale essa si configura non tanto come il superamento dello Stato, ma come il risultato della sua evoluzione storica [Rodger, J. J., 2004].

È proprio in tale contesto che risulta fondamentale ridefinire i rapporti sul piano politico e sociale in termini di *governance* rispetto al tema della sussidiarietà, inteso come principio guida nel processo di sviluppo e di modernizzazione dello Stato stesso.

5. La sussidiarietà: dal principio alla *governance*

Il descritto passaggio da un modello centralizzato di governo verso uno più decentrato e orizzontale rappresenta un elemento di sfida, con ostacoli e nodi, in cui la parola centrale è sussidiarietà. L'autore Kazepov (2009) ritiene che il processo di “sussidiarizzazione” sia frutto dell’effetto congiunto dei processi di riorganizzazione territoriale e della moltiplicazione degli attori nella definizione, gestione e implementazione delle politiche. Tale processo inoltre implica una ridefinizione del ruolo assunto dai diversi livelli di governo in materia di politiche sociali e nuove dinamiche di *governance* tra l'autorità pubblica e gli attori produttori di *welfare*.

Il concetto di sussidiarietà¹⁷ trova radici profonde in quanto è stato oggetto di riflessioni da parte di grandi filosofi tra cui Aristotele, Tommaso d'Acquino, Georg Jellinek, Pierre Joseph Proudhon e Alexis de Tocqueville, che lo hanno interpretato principalmente in relazione alla distinzione tra sfera pubblica e privata, tra il cittadino e la politica¹⁸. Il passaggio dal principio della sussidiarietà al livello di implementazione della stessa si realizza attraverso queste due diverse traiettorie: quella verticale, relativa all'allocazione delle funzioni amministrative tra i diversi livelli di governo, e quella orizzontale, in merito al rapporto tra la sfera pubblica e soggetti privati.

Il principio di sussidiarietà trova una sua formalizzazione all'interno dell'ordinamento italiano in tempi piuttosto recenti. In questa sede non si intende ripercorre l'*iter* legislativo in relazione al riconoscimento normativo del principio di sussidiarietà, ma solo definirne brevemente i passaggi più significativi per affrontare nei prossimi paragrafi, con contributi teorici e normativi, le due modalità con cui intendere la sussidiarietà.

5.1 La sussidiarietà secondo una prospettiva verticale

Il principio di sussidiarietà declinato nella sua accezione verticale si riferisce ad una modalità di governo che privilegia, nella gestione delle politiche pubbliche, il livello istituzionale che si trova in una posizione più prossima all'area d'intervento

¹⁷ Il concetto di sussidiarietà non ha un significato univoco, in quanto viene messo in connessione con finalità e declinazioni che possono essere tra di loro molto differenti; Cassese (1995) lo ritiene come "*principio ambiguo, con almeno trenta diversi significati, programma, formula magica, alibi, mito, epitome della confusione, foglia di fico*". La sua definizione al di là della sua distinzione tra gli orientamenti verticali e orizzontali risulta particolarmente difficile, in quanto le dimensioni che lo connotano sono fondamentali e fortemente condizionanti nell'approcciarsi al principio.

¹⁸ Nel contesto di questa analisi, l'attenzione deve essere rivolta alla ridefinizione del ruolo dell'autorità pubblica in relazione ai diversi livelli di governo e alla luce dei processi di riconoscimento delle risorse della società civile nella produzione di benessere collettivo.

in cui si intende agire. Nel contesto italiano, il principio ha riscontrato difficoltà di implementazione per un tempo significativo, a fronte della lentezza con cui si sono create le Regioni e la forte attribuzione di competenze in materia di *welfare* in capo al governo centrale, anche a seguito della loro costituzione, contribuendo a limitare l'autonomia degli enti locali, nonostante questi fossero considerati come i soggetti più prossimi alla sfera dei bisogni dei cittadini [Kazepov, Y., Barberis, E., 2008]. Una prima importante attribuzione di responsabilità organizzative e gestionali, secondo un'ottica decentralizzata delle politiche sociali, nei confronti delle Regioni e dei Comuni è riconducibile all'emanazione del DPR 616/77¹⁹, il quale ha previsto un considerevole trasferimento di funzioni dallo Stato alle Regioni e agli Enti Locali, anche in ambito delle politiche sociali, ridefinendo in maniera sostanziale l'assetto del potere pubblico e valorizzando le Autonomie locali. È solo nel 1997, sulla scia del Trattato di Maastricht, che il principio di sussidiarietà viene disciplinato in forma esplicita nell'ordinamento italiano attraverso la legge 15 marzo 1997, n. 59, conosciuta come la prima legge Bassanini²⁰. In particolare, gli articoli 3 e 4 della legge definiscono chiaramente che i "conferimenti di funzione" debbano realizzarsi in osservanza del principio di sussidiarietà, attraverso il quale si realizza la correlazione tra la competenza amministrativa e la dimensione territoriale in cui lo specifico interesse pubblico trova soddisfazione. Quello che la legge si propone di designare non è quindi solo una ridefinizione delle funzioni amministrative ma anche un riconoscimento ed una valorizzazione dei livelli non istituzionali, come i cittadini e le comunità, con i quali i

¹⁹ DPR 24 luglio 1977, n. 616, "Attuazione della delega di cui all'art. 1 della L. 22 luglio 1975, n. 382".

²⁰ Legge 15 marzo 1997, n. 59, "Delega al Governo per il conferimento di funzioni e compiti alle Regioni ed Enti locali, per la riforma della Pubblica Amministrazione e per la semplificazione amministrativa".

poteri pubblici, soprattutto quelli di competenza locale, sono chiamati ad interagire, rispettandone le funzioni e le competenze.

L'apice del processo di decentramento viene raggiunto con l'approvazione della legge costituzionale n. 1 del 1999²¹, la quale attribuisce piena autonomia statutaria alle Regioni, mentre con l'entrata in vigore della legge n. 328 del 2000²² vengono attribuite agli enti locali, quali le Regioni ed in modo particolare i Comuni, competenze non solo sul piano gestionale ma anche di pianificazione in materia. Quello che inoltre la legge definisce è un sistema collaborativo tra soggetti pubblici e privati che, in maniera così esplicita, non era mai stato precedentemente enunciato. A fronte della riforma del Titolo V della Costituzione italiana²³, nell'anno 2001, il principio di sussidiarietà ottiene un riconoscimento esplicito anche a livello costituzionale al fine di realizzare un modello basato sul decentramento e sul pluralismo politico-istituzionale. In particolare, vengono determinate le competenze attribuite ai diversi livelli di governo: alle Regioni vengono ricondotte le competenze in materia sanitaria, di assistenza, formazione professionale e di diritto allo studio, mentre al governo centrale spetta la determinazione dei livelli essenziali delle prestazioni nell'ambito della tutela dei diritti sociali e civili da garantire entro la totalità del territorio nazionale.

Complessivamente, il quadro di definizione delle politiche sociali si sviluppa attorno ad un modello di *governance* multilivello: il livello di governo centrale è chiamato a stendere un Piano nazionale degli interventi e dei servizi sociali dalla

²¹ Legge costituzionale 22 novembre 1999, n. 1, "Disposizioni concernenti l'elezione diretta del Presidente della Giunta regionale e l'autonomia statutaria delle Regioni".

²² Legge 8 novembre 2000, n. 328, "Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali".

²³ Il titolo V della Costituzione, riformato con la L. cost. 3/2001, riconosce le autonomie locali come enti esponenziali dei cittadini residenti in un determinato territorio e pertanto tenuti a farsi carico dei loro bisogni. Secondo questa disposizione l'azione di governo si svolge al livello più inferiore e quindi a quello più vicino al cittadino, o al livello immediatamente superiore nei casi in cui il livello inferiore ne sia impossibilitato o risulti inadempiente.

durata triennale, stabilendone gli obiettivi e le risorse a disposizione; le Regioni sono chiamate a redigere il proprio Piano regionale in materia di politiche sociali, in linea con quanto stabilito dal livello centrale, definendo i propri obiettivi, le modalità di programmazione, di indirizzo e di intervento; infine, il livello più “basso”, quello degli ambiti territoriali in cui sono associati i Comuni, definisce, attraverso lo strumento del Piano di zona, le linee per la programmazione e la realizzazione dei servizi sociali su base locale.

Quello che progressivamente si è venuto a delineare, soprattutto a partire dagli anni Novanta, è un contesto il cui il ruolo delle Regioni e dei Comuni ha assistito ad un rafforzamento non solo del trasferimento di competenze, ma anche e soprattutto del modo con cui vengono concepite le politiche sociali. L'intento è quello di stabilire un circolo virtuoso dove le politiche sono sì chiamate ad offrire risposta ai bisogni e alle esigenze dei cittadini, ma soprattutto dove questi ultimi vengono considerati come soggetti fondamentali per definire e ri-definire le politiche stesse all'interno di un contesto istituzionale più “vicino” ed attento.

Da istituzioni per decenni relegate ad una posizione secondaria, oggi più che mai i governi locali rappresentano il livello di pianificazione e gestione più attivo e sensibile alla realizzazione di *welfare* sul territorio che, per quanto riguarda il caso della Provincia Autonoma di Trento, troverà riscontro nel capitolo successivo.

5.2 La sussidiarietà orizzontale e il ruolo del Terzo settore

Il principio di sussidiarietà, esplicitato nella dimensione orizzontale, assume significatività e diffusione a partire dagli anni Novanta alla luce dei descritti

cambiamenti nella composizione degli attori che si occupano della produzione di servizi di interesse sociale. Nel nuovo testo dell'art. 118 della Costituzione viene infatti esplicitato che gli enti della Repubblica sono chiamati a *“favorire l'autonoma iniziativa dei cittadini, singoli e associati, per lo svolgimento di attività di interesse generale, sulla base del principio di sussidiarietà”*.

La sussidiarietà intesa nella dimensione orizzontale concerne i rapporti tra la sfera pubblica e quella privata, cioè le relazioni che si instaurano tra gli enti pubblici dei diversi livelli amministrativi e i componenti della società civile, di cui il Terzo settore costituisce l'espressione organizzata. Secondo questa dimensione il principio di sussidiarietà trova un ulteriore grado di implementazione rispetto al quale gli interventi devono essere promossi e realizzati non solo dal livello istituzionale più basso, ma anche dagli attori che si trovano in una situazione di prossimità rispetto al contesto in cui l'intervento stesso si colloca. Si tratta di una prossimità dal valore fisico ma anche ideale in quanto la sussidiarietà orizzontale costituisce la condizione per lo sviluppo di beni fortemente incentrati sulla dimensione relazionale che apportano un valore aggiunto rispetto al contenuto più prettamente materiale dell'intervento. La sussidiarietà così intesa richiede inevitabilmente una ridefinizione del rapporto tra l'ente pubblico e gli altri attori, soprattutto sulla base del riconoscimento di questi ultimi, in termini di capacità, nel realizzare interventi di interesse pubblico efficaci, anche in virtù della loro vicinanza fisica e della “sintonia” nei confronti della condizione di bisogno dei cittadini.

Con la legge 328/2000 si assiste non solo alla descritta attribuzione di nuove competenze alle Regioni e ai Comuni, ma anche alla definizione di una base per la creazione di sistemi dal carattere integrato tra attori pubblici e privati,

secondo una prospettiva di sussidiarietà orizzontale appunto. In particolare, la norma stabilisce che ogni livello di governo, in relazione alle proprie competenze, debba riconoscere e agevolare il ruolo del Terzo settore nell'organizzazione e nella gestione degli interventi e dei servizi. La norma afferma che *“alla gestione ed all’offerta dei servizi provvedono, non solo i soggetti pubblici, ma anche, in qualità di soggetti attivi nella progettazione e nella realizzazione concertata degli interventi, gli organismi non lucrativi di utilità sociale”*. Per la prima volta vengono definite una serie di misure all'interno del modello sussidiario delle politiche sociali, che riconoscono formalmente l'apporto del Terzo settore, e che danno vita ad un'articolazione multiforme in cui in pubblico è chiamato a [Donati, D., 2013]:

- intervenire in maniera diretta;
- intervenire in maniera indiretta attraverso l'esternalizzazione di specifiche attività;
- favorire l'intervento sussidiario, alternativo o complementare dei soggetti appartenenti al Terzo settore.

La legge, in relazione alle possibili forme di interazioni tra enti pubblici e Terzo settore, definisce un sistema “binario” all'interno del quale si possono riscontrare, da un lato, il modello tradizionale in cui la titolarità dei servizi è a capo dell'amministrazione pubblica ed il cui esercizio può eventualmente essere affidato mediante concessione ai soggetti privati, mentre, dall'altro, quello della sussidiarietà orizzontale che valorizza e conferisce spazio alle offerte dei soggetti privati che agiscono autonomamente, seppur in alcuni casi favoriti dall'intervento istituzionale. Dai due modelli possono emergere relazioni di complementarietà e di integrazione che portano alla creazione di un sistema inedito e complesso [Donati, D., 2013].

La sussidiarietà orizzontale richiama pertanto ad una relazione dalla connotazione non antagonista tra istituzioni e organizzazioni attive nella società, ma semplicemente esprime una “terza via” rispetto all’alternativa Stato/mercato. La nuova “via” mette nelle condizioni di avere a disposizione una nuova prospettiva per governare i problemi e a soddisfarli in relazione a specifici valori e finalità, secondo la centralità di un approccio collaborativo. La sussidiarietà orizzontale assume pertanto i connotati di un principio dal carattere dinamico e dal valore procedurale, in quanto non definisce in maniera esplicita in quali situazioni, da parte di quali soggetti e secondo quali modalità, una funzione debba essere adempiuta, bensì enuncia il ragionamento da seguire al fine di individuare il soggetto più competente - pubblico o privato - nel rispondere ai bisogni della collettività [Staiano, S., 2006]. E’ qui che prende forma e si rafforza il citato modello della *welfare community*.

All’interno della dimensione orizzontale della sussidiarietà il Terzo settore svolge un ruolo peculiare non solo in riferimento ai diversi livelli di intervento in cui esso opera e per la sua prossimità fisica al contesto sociale, ma soprattutto per la capacità di individuare e fornire risposte ai bisogni della collettività in tempi rapidi, riuscendo inoltre a dare voce alle nuove istanze, e quindi assumendo sempre più frequentemente la funzione anche di *advocacy*.

Con la sussidiarietà orizzontale si introduce un paradigma nuovo, partecipativo, incentrato sulla collaborazione e non sulla competizione tra soggetti pubblici e privati, rispetto al quale la pubblica amministrazione non svolge un ruolo sovra-ordinato. Quello della sussidiarietà orizzontale è infatti un principio relazionale che si propone di creare interazioni tra soggetti dotati di una propria autonomia in cui l’amministrazione pubblica mantiene il proprio ruolo entro un

nuovo contesto basato su una logica collaborativa per la realizzazione di interventi di utilità pubblica. Con il riconoscimento della dimensione orizzontale le istituzioni pubbliche continuano a perseguire l'interesse generale, affiancandosi ai soggetti privati, questi non più concepiti in qualità di "strumenti" (attraverso l'uso degli istituti come concessioni o appalti) ma come soggetti dotati di propria autonomia che, sulla base della loro libera iniziativa, producono *welfare* in maniera responsabile. In sintesi, la realizzazione della sussidiarietà orizzontale comporta il passaggio da una dimensione dal carattere gerarchico tra lo Stato e gli altri attori ad una collaborativa, in cui le amministrazioni pubbliche agiscono in maniera congiunta nel perseguimento del benessere dei cittadini attraverso una pluralità di iniziative private ed autonome, in cui il sostegno fornito dal pubblico risulta spesso fondamentale. Come ribadito, la sussidiarietà declinata nell'accezione orizzontale rimanda al concetto di collaborazione in cui il privato "supporta" il pubblico realizzando attività di utilità collettiva e, dall'altro, il pubblico sostiene il privato per favorirne l'iniziativa [Carrer, M., Rossi, S., 2012].

5.3 La *governance* sussidiaria

I descritti cambiamenti hanno portato un ulteriore mutamento nel sistema locale e nella gestione delle politiche sociali: il passaggio dal *government* alla *governance*. Il concetto di *government* si riferisce alle strutture organizzative e decisionali di natura gerarchica e quindi dal carattere verticale che connotano tipicamente l'apparato delle amministrazioni pubbliche, mentre quello di *governance*²⁴ richiama le dinamiche dal carattere orizzontale, come quelle di network, di indirizzo, di ristrutturazione selettiva, o di abilitazione. In linea generale

²⁴ Per un approfondimento dei diversi significati del termine *governance* si veda Rhodes (1996).

la *governance* può essere intesa come il “*governo dei processi decisionali degli affari comuni*”, laddove per “comuni” si intende considerare la loro rilevanza per la vita della comunità e per gli attori in gioco - pubblici e privati, politici o tecnici, e cittadini - [Bertin, G., Fazzi, L., 2010]. Gli autori che si propongono di affrontare il tema della *governance* fanno riferimento soprattutto ai concetti di *governance* dal carattere reticolare, se prevalgono le dinamiche orizzontali tra i diversi attori - istituzionali e non - e di *governance* multilivello, per indicare un sistema dal carattere allargato tra i diversi livelli di governo e strutturato secondo le logiche dal carattere verticale. Entrambe le declinazioni del concetto di *governance* convergono rispetto all’affermazione del superamento dell’approccio di governo improntato unicamente sull’impianto istituzionale.

I processi di *governance* sono contraddistinti da due elementi di base riconducibili, da un lato, all’affermarsi di relazioni volte a definire rapporti dal carattere orizzontale e cooperativo, e dall’altro, dalla pluralità di attori che concorrono a realizzare il contenuto dell’intervento pubblico nei confronti dei bisogni della collettività. Le trasformazioni che hanno portato alla presenza di diversi attori collegati da relazioni incentrate sulla rete e non di natura gerarchica hanno tuttavia innescato dinamiche di governo delle politiche sociali dal carattere complesso.

Gli attuali sistemi di *governance* sono pertanto chiamati ad integrare diversi livelli di governo, - nazionale, regionale e locale -, e gli attori pubblici e privati coinvolti. Quello che si delinea è un approccio integrato che rimanda alla necessità di regolare e coniugare i processi che si realizzano nei diversi livelli governativi, di definire le relazioni fra gli attori e le pubbliche amministrazioni, e di coinvolgere la

pluralità degli “autori” delle politiche sociali attraverso modalità dal carattere orizzontale in cui gli *stakeholder* svolgono un ruolo attivo.

All'interno di una *governance* multilivello risulta fondamentale comprendere il ruolo svolto dall'ente pubblico chiamato a promuovere le relazioni tra gli attori e i processi di interazione tra i diversi livelli del territorio. L'ente regionale e quello locale sono pertanto chiamati ad assumere non solo un ruolo di regia, finalizzato ad un adeguato utilizzo delle risorse, ma anche uno più “rappresentativo”, in quanto i risultati realizzati dal sistema di *welfare* sono di sua responsabilità. Un motivo che incide in maniera significativa nella realizzazione del nuovo modello di *governance* nell'ambito delle politiche sociali è quello relativo alla necessità di trovare un equilibrio tra i processi di risparmio sui costi e di efficienza, e quelli incentrati sul coordinamento e l'interazione dal carattere orizzontale tra gli attori [Enjorals, B., 2009].

Nella fase attuale, fortemente incentrata sul contenimento dei costi, spesso prevalgono modelli di regolazione sul versante economico che contrastano le istanze di coordinamento orizzontale in termini di obiettivi e di realizzazione delle attività. A fronte di queste considerazioni, quella che si realizza frequentemente è una *governance* nella quale i vincoli economici rispetto alle risorse disponibili rappresentano un limite nei processi di interazione e collaborazione tra i diversi attori che agiscono a livello locale. Il superamento di una regolazione delle politiche pubbliche basato secondo un approccio gerarchico a favore di quello della *governance* della rete implica inoltre lo sforzo di integrare processi basati su “risorse sociali” entro un sistema che deve assumere una connotazione coerente. Ciò non implica tuttavia eliminare completamente il *government*, bensì significa

rivisitare i concetti di autorità, fiducia e capitale sociale secondo un approccio alla *governance* che integri le potenzialità della gerarchia, del mercato e della rete.

Il concetto di autorità intesa come legittimazione ad esercitare il comando, ad influenzare il comportamento degli altri attori e a far interagire chi si trova in una posizione subordinata con chi si trova in quella superiore, costituisce quindi un significativo contributo rispetto ai processi della *governance*. Nelle diverse declinazioni dell'autorità quella considerata di interesse per il tema in questione è quella riconducibile alla sua dimensione relazionale che, nel suo esercizio, verte su modalità dal carattere di influenza reciproca. Il sociologo statunitense James Coleman (2005) individua due diversi modi di sviluppo dell'autorità: quella congiunta, in cui è presente la volontà di condividere le finalità, trasferendo i propri diritti di azione e limitando la propria autonomia in vista dell'ottenimento di maggiori capacità, e quella disgiunta, in cui i propri diritti di azione vengono trasferiti al soggetto che non persegue gli stessi obiettivi e questo comporta inevitabilmente un legame debole che talvolta incentiva un comportamento di tipo opportunistico da parte dei soggetti deleganti. Allo scopo di realizzare relazioni che vertono sull'autorità dal carattere efficace e congiunto all'interno di un sistema di *governance* è necessario che gli attori, come vedremo di seguito, siano coinvolti nei processi per l'attribuzione di senso e per il rafforzamento della fiducia e del capitale sociale. L'autorità costituisce un elemento fondamentale all'interno della *governance* in quanto consente di garantire il rispetto delle regole entro le dinamiche di interazione tra gli attori appartenenti alla rete e ad evitare comportamenti opportunistici. Perché l'autorità si espliciti nei migliori dei modi nell'esercizio della *governance* risulta fondamentale accentuare la dimensione

dell'autorità funzionale, condividere e rafforzare le finalità della rete, creare senso comune allo scopo di consolidare il capitale sociale e la fiducia tra gli attori.

In riferimento alle dinamiche relazionali che contribuiscono alla realizzazione delle finalità del sistema di rete risulta indispensabile fare riferimento al concetto di "capitale sociale". Pur rappresentando un concetto complesso, che assume connotazioni diverse in relazione alla prospettiva di analisi che si vuole tenere in considerazione, sembra consono in questo contesto adottare la visione fornita da Donati (2006), il quale propone di classificare il capitale sociale in relazione ai contesti relazionali entro i quali si attiva. Il capitale sociale viene in questa accezione declinato in tre diversi ambiti: il capitale sociale primario, che si origina nei contesti delle relazioni primarie (familiare, parentale e sociale); il capitale sociale secondario, riconducibile al complesso delle relazioni che si realizzano nella comunità allargata (reti amicali e associative); e il capitale sociale generalizzato, derivante da processi relazionali che vanno nelle direzioni delle dimensioni micro - meso - macro, o di ordine inverso.

Per comprendere le potenzialità ed il ruolo del capitale sociale all'interno dei processi sociali si possono individuare diversi tipi; il capitale sociale di tipo *bonding*, il quale consente di spiegare l'intensità delle relazioni e la qualità dei processi emotivi e cognitivi della rete sociale (familiare, parentale, societaria); di tipo *bridging*, riferendosi invece al livello e alla qualità delle relazioni della rete con gli altri aggregati sociali adiacenti, infine il capitale sociale *linking*, riguardante le relazioni con i decisori e l'autorità, ovvero i legami dell'attore sociale con le forme di rappresentanza del potere. La letteratura individua un doppio legame fra la *governance* e il capitale sociale, in quanto non solo il capitale sociale costituisce una risorsa nei processi di *governance*, ma anche le stesse modalità di attuazione

della *governance* possono rappresentare motivo e occasione di consolidamento del capitale sociale [Bertin, G., 2012]. All'interno delle dinamiche e dei processi basati sulla rete, il capitale sociale svolge quindi un ruolo significativo in quanto consente di incentivare comportamenti di natura cooperativa a discapito di quelli opportunistici, creare ed applicare, anche mediante l'esercizio del controllo non formale, regole di buona condotta tra gli attori, agevolare la diffusione di prassi innovative, favorire la partecipazione e migliorare la performance del governo democratico [Bertin, G., Fazzi, L., 2010].

Infine, in relazione all'analisi della *governance* significativo è il concetto di fiducia che, insieme al capitale sociale, svolge un ruolo rilevante nello sviluppo di un comportamento cooperativo tra gli attori che compongono il sistema. La fiducia in merito alle dinamiche di rete si manifesta secondo due livelli, tra loro interdipendenti: si parla di fiducia interpersonale in riferimento alle modalità relazionali tra i singoli attori e di fiducia istituzionale per quanto concerne i processi in cui vi è un'integrazione con il sistema complessivo. Nei processi di *governance* la fiducia consente di definire un quadro di norme sociali condivise dagli attori, contribuendo a definire identità agli attori stessi e a legittimare l'autorità, favorendo modalità comunicative e di condivisione di linguaggi, in cui interagiscono una molteplicità di fattori, cognitivi, strategici, relazionali ed emotivi.

Al centro della *governance* delle politiche sociali, quindi, come indicato da Bertin e Fazzi (2010), dovrebbero essere presenti le risorse strategiche quali l'autorità, il capitale sociale e la fiducia, intesi non come meccanismi di regolazione alternativi, ma come elementi fondamentali all'interno di un sistema dal carattere equilibrato e coerente per la realizzazione di un *welfare* efficace nel rispondere ai bisogni dei cittadini.

CAPITOLO 2

***Welfare*, politiche per il benessere familiare e Distretti famiglia nella Provincia Autonoma di Trento**

1. Introduzione

L'evoluzione dei sistemi di *welfare* presentata nel capitolo precedente ha chiaramente messo in luce la centralità e il potenziale strategico attuale di sistemi di *governance* delle politiche sociali basati su un approccio che pone al centro il cittadino e il territorio. Ma come si declina questo concetto dal punto di vista pratico all'interno di un territorio? E più nello specifico come sta prendendo forma nella pianificazione della Provincia Autonoma di Trento?

E' obiettivo del presente capitolo quello di guardare all'integrazione tra attori del sociale indagando in modo privilegiato le politiche familiari per la realizzazione di un sistema orientato alla promozione del benessere familiare, rispetto al quale molte pubbliche amministrazioni - tra cui la Provincia Autonoma di Trento - negli ultimi anni stanno investendo molto. Nell'affrontare in particolare il caso studio della Provincia di Trento, si evidenzierà come sia in corso un'azione basata su un impianto che valorizza, da un lato, la famiglia - risorsa attiva e cruciale per la generazione di capitale sociale - e dall'altro, la partecipazione e il coinvolgimento di tutti quei soggetti - pubblici, privati *for-profit* e *nonprofit* - che ad essa si rivolgono e con essa interagiscono. Per coniugare la centralità della dimensione familiare con quella territoriale, mediante la partecipazione degli attori locali, il legislatore provinciale ha pensato di creare uno specifico e innovativo modello, unico nel suo genere, denominato "Distretto famiglia".

All'interno del quadro delle politiche provinciali per il benessere familiare assumono significativo rilievo quelle in tema di conciliazione famiglia-lavoro. In questa sede verrà privilegiata l'analisi dei servizi di conciliazione rivolti alla fascia d'età compresa tra gli 0 e i 14 anni, fondamentali per supportare i genitori lavoratori ad armonizzare i tempi di vita con quelli professionali. Il sistema dei

servizi individuato a livello provinciale, che verrà illustrato in questo capitolo, si proporrà di offrire un quadro concettuale su cui verrà successivamente svolta un'analisi empirica²⁵.

2. Il sistema di *welfare* nella Provincia Autonoma di Trento

La Provincia Autonoma di Trento con la Legge provinciale n. 13 del 2007²⁶ ha riformato il sistema di *welfare* territoriale ridefinendo l'assetto delle politiche sociali attraverso un modello di erogazione dei servizi dal carattere dinamico, flessibile e integrato. Le politiche sociali vengono qualificate come investimenti sociali strategici che si propongono di generare capitale sociale e rafforzare la coesione territoriale. L'idea alla base della legge è quella di definire un quadro normativo in grado di armonizzare le disposizioni legislative esistenti, secondo una logica armoniosa e coerente, al fine di renderle attuali alle trasformazioni e ai nuovi bisogni della società trentina. L'intento della legge è riconducibile alla realizzazione di un sistema di governo nell'ambito delle politiche sociali delineato su tre livelli di intervento normativo:

- quello legislativo che definisce i principi e i meccanismi di base del sistema di funzionamento;
- quello di programmazione, a livello provinciale e locale, in cui si esplicano le funzioni di indirizzo e di coordinamento allo scopo di

²⁵ Il Distretto famiglia Valsugana e Tesino, sul quale si è realizzata un'indagine avente come oggetto la definizione delle caratteristiche dell'offerta servizi presenti sul territorio, ha attribuito specifico valore al tema della conciliazione vita-lavoro, attraverso un progetto locale costruito *ad hoc*, dal titolo "*Destinazione Famiglia*", che si propone di raggiungere l'ambizioso obiettivo di creare un sistema di servizi dal carattere integrato per rispondere nel modo più efficace possibile alle esigenze conciliative delle famiglie.

²⁶ Legge provinciale 27 luglio 2007, n.13, "*Politiche sociali nella provincia di Trento*".

implementare politiche adatte nel rispondere ai bisogni che emergono sul territorio;

- quello dei regolamenti, al fine di affrontare le questioni che richiedono maggiore dettaglio attraverso strumenti flessibili nel rispetto degli indirizzi previsti della legge.

La legge si propone di sviluppare una nuova politica di governo del *welfare* provinciale mediante il rafforzamento della programmazione, del coordinamento tra gli attori pubblici e privati, e della valutazione delle politiche sociali. Centralità viene attribuita alla valorizzazione del ruolo delle istituzioni territoriali - le Comunità di valle²⁷ e i Comuni - all'interno di un modello in grado di operare in maniera efficiente ed integrata nel fornire risposta ai bisogni dei cittadini.

Gli strumenti individuati all'interno di un duplice sistema di pianificazione sono: il piano sociale provinciale e il piano sociale di comunità. Il primo, oltre a disciplinare gli interventi di competenza provinciale, definisce i bisogni, le strategie e gli obiettivi delle politiche sociali, individuando le principali linee che consentono di coordinare e indirizzare le funzioni e gli obiettivi generali degli enti locali, all'interno di un quadro coerente con i livelli essenziali delle prestazioni. Di durata corrispondente ad una legislatura, il piano sociale provinciale prevede già durante la fase della sua elaborazione il coinvolgimento degli attori portatori di interesse ed in particolare delle organizzazioni appartenenti al Terzo settore. Il secondo piano, invece, predisposto dalle Comunità, in linea con quanto stabilito dal piano provinciale, consente di individuare bisogni e strategie in relazione alle

²⁷ Le Comunità di valle, istituite con la Legge provinciale 16 giugno 2006, n. 3, "*Norme in materia di governo dell'autonomia del Trentino*", costituiscono gli enti territoriali locali della Provincia di Trento che formano il livello istituzionale intermedio fra i Comuni e la Provincia; ad esse sono attribuite alcune competenze nell'ambito delle politiche sociali, precedentemente a carico della pubblica amministrazione provinciale, per favorire processi di territorializzazione e per renderle più vicine ai bisogni dei cittadini.

caratteristiche e alle risorse presenti sul territorio, riuscendo in tal senso a predisporre interventi dal carattere mirato e aggiuntivo rispetto a quelli individuati dal livello provinciale, soprattutto grazie al coinvolgimento degli *stakeholder* territoriali. In entrambi i documenti emerge quindi una chiara volontà di coinvolgere gli attori per una pianificazione congiunta.

La *governance* del sistema di *welfare* trentino si connota pertanto per la collaborazione tra le istituzioni e i rappresentanti della società civile, consentendo l'integrazione di diversi punti di vista, valori e risorse per accrescere la programmazione, in cui *“le strategie e le azioni attuate sono tanto più valide quanto più l'ente locale è in grado di porsi nella condizione di leggere, ascoltare e quindi comprendere le esigenze dei suoi interlocutori, anticipando il loro bisogni e migliorando la capacità di risposta alle necessità emergenti”* [Malfer, L., p. 63, 2011]. Con entrambi gli strumenti quello che si vuole ulteriormente affermare è un approccio integrato non solo tra i diversi attori - istituzionali e non - che agiscono sul territorio, ma anche una sinergia tra le politiche sociali e quelle di altri ambiti - sanitarie, del lavoro, abitative, d'istruzione -, per fronteggiare in maniera globale i bisogni dei cittadini.

Per quanto riguarda il modello di *welfare* provinciale, bisogna riconoscere come lo stesso, all'interno dei propri programmi di intervento, anche passati, abbia attribuito grande valore in termini di peso e di spazio all'iniziativa messa in atto dai soggetti privati, soprattutto quelli appartenenti al mondo *nonprofit*. Essi hanno potuto contribuire fortemente allo sviluppo della rete dei servizi in ambito sociale. In materia di qualità, efficacia ed efficienza delle prestazioni sociali, da un lato, e di garanzia dei diritti nei confronti dei bisogni dei cittadini e dei lavoratori, dall'altro, la Provincia di Trento ha deciso di introdurre sistemi e processi mediante l'attuazione

di politiche di accreditamento²⁸. Queste consentono di incrementare la qualità dei servizi e delle prestazioni mediante meccanismi di regolamentazione, incentrati sulla collaborazione pubblico-privato, riconoscendo e valorizzando il contributo delle esperienze e delle competenze elaborate dal Terzo settore nel corso degli anni.

La legge si propone inoltre lo sviluppo di altri obiettivi: (i) favorire la vicinanza delle politiche sociali ai cittadini, mediante un accesso ai servizi improntato su una semplificazione dei sistemi amministrativi e sulla valorizzazione della rete comunitaria; (ii) garantire la trasparenza della comunicazione e della rendicontazione sociale²⁹ di tutte le organizzazioni, pubbliche e private, che producono o gestiscono servizi al fine di incrementare la garanzia nei confronti dei cittadini - questi considerati come soggetti attivi nella realizzazione delle politiche sociali -; (iii) affermare un'evoluzione verso politiche sociali partecipate tra tutti gli attori, allo scopo di realizzare interventi in grado di mettere al centro diversi livelli, ovvero quello individuale, quello familiare e quello di comunità. L'obiettivo è in tal caso quello di favorire e potenziare il contributo offerto dai diversi attori, in termini di valorizzazione del capitale sociale e del territorio, mediante politiche partecipate che vertano sulla promozione e sul coinvolgimento delle realtà di Terzo settore e delle forme di cittadinanza attiva.

²⁸ L'istituto dell'accredimento in ambito sociale, introdotto con la legge 328/2000, prevede che le Regioni programmino e definiscano i criteri strutturali e organizzativi, mentre ai Comuni spetta la verifica dei requisiti minimi di un servizio o di una struttura pubblica e privata che svolge funzioni sociali per il riconoscimento all'esercizio dell'attività.

²⁹ In termini generali la rendicontazione sociale può essere definita come il "dovere di rendere conto" a specifici portatori di interesse dell'attività realizzata e dei risultati raggiunti da parte di un'organizzazione in relazione alle responsabilità e alle competenze assunte, nonché alle risorse finanziarie impiegate. A fronte delle indicazioni legislative nazionali che impongono per l'impresa sociale l'obbligo di redigere il bilancio sociale, particolare interesse va assunto nei confronti della rendicontazione sociale, la quale deve essere ottemperata da tutte le organizzazioni che sono accreditate per l'erogazione di servizi e prestazioni sociali.

3. Le politiche provinciali per il benessere familiare

La famiglia rappresenta il nucleo primario dei sistemi di *welfare* e l'unità sociale di base delle società moderne, in grado di garantire gran parte dei sostegni educativi, sociali e relazionali. Contesto in cui prende corpo la riproduzione umana e quella delle relazioni sociali, la famiglia, rispetto al passato, sta affrontando processi di indebolimento al proprio interno a fronte della riduzione dei tassi di natalità, l'aumento dei tassi di invecchiamento, l'incremento dei divorzi e delle separazioni, e l'aumento dell'occupazione femminile nel mondo del lavoro [Fazzi, L., Scaglia, A., 2001].

A livello locale della Provincia Autonoma di Trento la famiglia è da sempre stata oggetto di particolare attenzione e sensibilità, assumendo però negli ultimi tempi una posizione di centralità all'interno delle politiche pubbliche attraverso uno specifico orientamento: quello della promozione del benessere familiare.

L'intento amministrativo e politico provinciale sul tema si manifesta attraverso l'approvazione, nell'anno 2004 e 2007, dei due "*Piani di intervento in materia di politiche familiari*" allo scopo principale di qualificare il Trentino come territorio "amico della famiglia". I Piani di intervento per la famiglia risultano fondamentali in quanto costituiscono la premessa di un insieme di riflessioni che hanno portato alla successiva elaborazione - come si descriverà - del *Libro Bianco*³⁰ e dell'attuale legge di riferimento Provinciale.

L'obiettivo di fondo dei *Piani di intervento* è quello di porre al centro la famiglia e valorizzarne la piena promozione mediante il superamento della tradizionale logica assistenziale attraverso un nuovo corso d'azione in cui la famiglia diventa un attore attivo con ruoli dinamici e propositivi all'interno del

³⁰ Il "*Libro Bianco sulle politiche familiari e per la natalità. La famiglia risorsa del territorio. Trentino amico della famiglia*" è stato approvato dalla Giunta provinciale il 10 luglio 2009.

contesto sociale in cui vive. Inoltre è promossa la nascita di un sistema territoriale in grado di coniugare le politiche e gli attori, diversi per ambiti e attività, per dare vita a un sistema incentrato su un modello denominato “Distretto famiglia”, sensibile e attivo nella promozione del benessere della famiglia, soprattutto quella con figli. Queste consapevolezze hanno determinato l’evolversi di un modello di amministrazione *family-oriented*, codificabile nell’approccio *new public family management*³¹ [Malfer, L., Gagliarducci, F., 2013].

Nel dettaglio, i Piani di intervento si propongono di promuovere e implementare azioni a sostegno della famiglia con figli attraverso l’individuazione di specifici ambiti d’azione: il sistema tariffario dei servizi, la sussidiarietà secondo una logica verticale e orizzontale, lo sviluppo di servizi innovativi, la filiera dei servizi e gli strumenti per favorire la conciliazione famiglia-lavoro, e il ruolo assunto dagli enti comunali e dagli attori appartenenti al mondo *for-profit* e *nonprofit*.

Il governo locale ritenendo fondamentale sostenere le politiche sul benessere familiare, attraverso l’approvazione del *Libro Bianco sulle politiche familiari e per la natalità*, nell’anno 2009, ha delineato gli obiettivi strategici e le linee di intervento per la legislatura 2008-2013. Di seguito verranno sintetizzati i temi che connotano gli obiettivi strategici del Libro Bianco offrendo la possibilità di

³¹ Il *new public management* può essere definito come un nuovo paradigma di gestione del settore pubblico che si propone di integrare il diritto amministrativo e le pratiche gestionali tradizionali di un ente pubblico con una metodologia più orientata al risultato (l’interesse pubblico), mutuata dal settore privato e mirata ad un maggior coinvolgimento nella gestione della cosa pubblica, per consentire:

- maggiore flessibilità ed economicità delle prestazioni richieste;
- una predilezione delle funzioni di coordinamento e di controllo;
- una differenziazione tra le funzioni di indirizzo e controllo da quelli gestionali secondo un approccio di management;
- la definizione di una organizzazione basata su processi ed obiettivi;
- attenzione alla qualità;
- la misurazione della performance e dei risultati ottenuti;
- la facilitazione all’accesso ai servizi.

comprendere gli orientamenti politici provinciali in materia di benessere familiare e di sostegno alla natalità [Malfer, L., 2011]:

- la sperimentazione di politiche strutturali in grado di incidere sulla famiglia nel lungo periodo, attuando valutazioni di impatto per valutarne l'efficacia;
- il sostegno alla natalità e all'occupazione femminile mediante una politica che promuova e sviluppi servizi rivolti a soggetti compresi nella fascia 0-3 anni;
- la tutela delle famiglie numerose mediante agevolazioni tariffarie e investendo sulla filiera dei servizi per incrementare l'occupazione femminile;
- lo sviluppo di una politica promozionale e non assistenziale;
- il coinvolgimento e l'inclusione degli attori familiari nei livelli di pianificazione, gestione e valutazione delle politiche secondo una logica di sussidiarietà;
- lo sviluppo di politiche strutturali che, sulla base della consapevolezza dell'esistente, stimolino l'innovazione in ambito gestionale, amministrativo e organizzativo secondo un'ottica di efficacia e di efficienza;
- l'implementazione di politiche in grado di favorire la conciliazione tra vita professionale e familiare attraverso un intervento favorevole sui tempi sociali e sugli orari dei servizi, anche mediante l'uso delle tecnologie informatiche;
- l'integrazione delle diverse politiche e degli attori locali per operare secondo una logica distrettuale e un approccio trasversale;

- la promozione del territorio trentino basata sullo sviluppo dei Distretti per la famiglia secondo un'ottica di un sistema provinciale *family friendly*;
- la realizzazione e la sperimentazione sul territorio di un circuito normativo rivolto alla certificazione territoriale per gli enti e le organizzazioni che si impegnano ad attuare misure per favorire il benessere familiare locale.

L'approvazione del Libro Bianco assume pertanto un ruolo significativo nel panorama delle politiche rivolte alla famiglia in quanto esplicita la necessità di operare mediante corsi d'azione strutturati, duraturi e stabili per garantire sicurezza e progettualità nel lungo periodo. Inoltre, l'attuazione degli interventi è connotata da una forte centralità attribuita al territorio e a tutti gli attori che ne fanno parte mediante processi di collaborazione e di integrazione, valorizzando sempre più la logica della sussidiarietà orizzontale.

Nell'anno 2011, sulla scia del Libro Bianco in cui si faceva riferimento all'attivazione di un iter legislativo che portasse all'approvazione di una specifica legge sulla famiglia, è stata approvata la Legge provinciale n. 1 del 2011 "*Sistema integrato delle politiche strutturali per la promozione del benessere familiare e della natalità*". Si tratta di un atto normativo che si propone di ribadire, da un lato, la centralità della famiglia, definendola come soggetto attivo nello sviluppo economico e sociale a livello locale, e, dall'altro, di esplicitare l'intenzionalità a sostenerla attraverso una serie di istituti dal carattere strutturale che promuovano e garantiscano condizioni di "agio" nel medio-lungo periodo. La legge, mediante la realizzazione di un sistema di interventi dal carattere integrato, basato su accordi sinergici e strutturali tra tutte le politiche attive e tra gli attori che agiscono a livello di governo locale, con la dovuta promozione del Terzo settore e

dell'associazionismo familiare, si propone di rafforzare il capitale sociale e relazionale per l'istituzione di un sistema provinciale basato sul modello del Distretto per la famiglia.

Vengono inoltre ripresi e approfonditi nella legge alcuni temi già affrontati dal Libro Bianco, quali:

- il sostegno economico ai progetti di vita delle famiglie;
- misure rivolte a favorire la conciliazione tra vita professionale e familiare, anche mediante la coordinazione dei tempi del territorio;
- l'attuazione del principio di sussidiarietà orizzontale mediante il coinvolgimento del Terzo settore, della società civile e dell'associazionismo familiare nell'elaborazione delle politiche e dei servizi rivolti alle famiglie;
- azioni rivolte a realizzare il Distretto per la famiglia attraverso lo sviluppo sul piano quantitativo e qualitativo di servizi e delle iniziative per le famiglie con figli messe in atto da organizzazioni private.

All'interno di questo contesto d'azione la Provincia Autonoma di Trento ha deciso di dotarsi di un duplice sistema di raccordo istituzionale al fine di garantire un sistema delle politiche familiari dal carattere integrato; nel luglio 2011 è stata istituita l' "Agenzia provinciale per la famiglia, la natalità e le politiche giovanili", a cui spettano ruoli di programmazione, coordinamento, attuazione, promozione e valutazione degli interventi sui temi del benessere familiare individuati dalla Giunta provinciale³²; alla Commissione di coordinamento, come previsto dalla legge,

³²All' Agenzia provinciale per la famiglia, la natalità e le politiche giovanili spettano i seguenti compiti:

- la realizzazione degli interventi previsti dalla Legge provinciale 1/2011;
- la cura delle azioni a sostegno della natalità;

vengono invece attribuite le funzioni di garanzia per la realizzazione di un sistema integrato delle politiche familiari tra il livello provinciale e quello locale.

3.1 Le politiche di conciliazione famiglia-lavoro

Le politiche di conciliazione possono essere definite come *“l’insieme di strumenti, azioni e misure messe in atto da diversi attori per armonizzare i tempi di vita, gli spazi urbani con la relazionalità familiare e i bisogni di cura”* [Bianchieri, R., p. 18, 2009]. Le politiche in materia di conciliazione famiglia-lavoro riguardano più soggetti e diversi ambiti di intervento³³. Un intreccio relazionale positivo tra i compiti familiari e la partecipazione al mercato del lavoro risulta fondamentale per la qualità della vita e per il benessere degli individui e delle famiglie.

Il tema della conciliazione famiglia-lavoro è divenuto negli ultimi anni uno degli obiettivi delle politiche sociali e familiari dei paesi membri grazie alla spinta delle direttive adottate dall’Unione Europea³⁴. L’Italia per quanto riguarda la consistenza delle politiche e delle misure rivolte alla famiglia e alla conciliazione vita-lavoro si trova ciononostante tra gli ultimi posti all’interno del panorama

-
- la gestione a livello provinciale e sovra provinciale degli standard famiglia come il marchio Family in Trentino, Esercizio amico della famiglia e dell’Audit Famiglia e Lavoro;
 - l’attuazione degli interventi inerenti le politiche a sostegno dei giovani;
 - l’attuazione delle azioni a favore della promozione delle pari opportunità,
 - la promozione del servizio civile e gestione delle connesse attività amministrative;
 - l’attuazione di ogni altro intervento che le è affidato dalla Giunta provinciale.

³³ Le politiche di conciliazione sono un tema piuttosto complesso che chiama in causa diverse politiche: del lavoro, della famiglia, delle pari opportunità e dell’economia. Esse hanno un carattere trasversale e riguardano diversi settori: i servizi per l’infanzia e l’adolescenza, le misure rivolte agli anziani e alla non autosufficienza, le politiche del lavoro, le politiche aziendali, la normativa sui congedi parentali, le misure per il rientro dopo la maternità e i tempi della città.

³⁴ La necessità di sviluppare politiche di conciliazione tra responsabilità familiari e partecipazione al mercato del lavoro è entrata in maniera significativa nell’agenda pubblica in concomitanza all’aumento dell’occupazione femminile e con la definizione di un contesto culturale e politico che vede tale aumento come positivo, anzi da sostenere. Il tema viene introdotto nel discorso pubblico a livello dell’Unione Europea a partire dagli anni Novanta mediante direttive, raccomandazioni e linee guida. In particolare, l’Agenda di Lisbona (2000) stabilisce come obiettivo al 2010 il raggiungimento della quota del 33% di copertura del servizio di asilo nido per i bambini nella fascia 0-3 anni, riconoscendo l’importanza cruciale dei servizi come strumenti che sostengono l’occupazione femminile.

dell'Ue, connotandosi per uno scenario di interventi dal carattere limitato e frammentato. Duplici sono gli ambiti che assumono una significativa rilevanza al fine di migliorare la relazione tra vita professionale e familiare: si tratta, da un lato, della rete di servizi volti a favorire il supporto alle famiglie con figli, e, dall'altro, l'assetto gestionale e organizzativo dei contesti lavorativi.

Per quanto riguarda il tema dei servizi di conciliazione rivolti alle famiglie con figli - focus sul quale si concentra il lavoro di ricerca che verrà successivamente illustrato - la realtà della Provincia di Trento si connota per una vasta e articolata gamma di servizi (asili nido pubblici e privati, nidi aziendali, Tagesmutter, servizio di babysitting...), di incentivi, quali *voucher* (Buoni di servizio), nonché di servizi gestiti sia dal pubblico, che dal privato che si propongono di rispondere ai bisogni di conciliazione durante i mesi estivi di chiusura delle scuole. L'intento provinciale sul tema, vista la presenza significativa e articolata di servizi e iniziative, è quello di cercare di promuovere una *welfare community* partecipata da tutti gli attori e le risorse del territorio al fine di dare risposte appropriate ai bisogni di conciliazione delle famiglie locali. La centralità conferita alla persona, e in questo caso alla famiglia, ha portato ad incentivare la qualità dei servizi, rappresentando in questo modo una sfida, ma anche un'opportunità per il territorio attraverso la promozione di corsi d'azione che orientano il sistema pubblico delle politiche, nonché quello dei servizi offerti dal settore *for-profit* e *nonprofit*, per la realizzazione di un contesto in cui vi è la possibilità di trovare risposte innovative ed efficaci ai bisogni. Risulta pertanto necessario coinvolgere nei processi di pianificazione, gestione e realizzazione delle politiche di conciliazione tutti gli attori che effettuano servizi, in quanto *“un territorio che si innova nei servizi è un territorio che lavora in rete per favorire la*

creazione ed il rafforzamento di servizi di interesse collettivo capaci di liberare il tempo dei cittadini e delle famiglie e per costruire un sistema di servizi che amplino la gamma dei servizi oggi offerti dalle pubbliche amministrazioni” [Malfer, L., p. 92, 2011].

3.1.1 Il contesto normativo di riferimento

La Provincia Autonoma di Trento riconosce e valorizza l'importanza del tema della conciliazione vita-lavoro attraverso l'adozione di linee guida e di atti legislativi che disciplinano il sistema dei servizi e gli strumenti che rispondono alle esigenze di conciliazione famiglia-lavoro dei genitori. In particolare, l'orientamento provinciale si è molto espresso in tema di servizi per la prima infanzia, considerandoli cruciali per alleggerire i compiti di cura e favorire l'occupazione femminile [Naldini, M., Saraceno, C., 2011].

Attraverso la Legge provinciale, n. 4 del 12 marzo 2002, *“Nuovo ordinamento dei servizi socio-educativi per la prima infanzia”*, è stato disciplinato il settore dei servizi per la prima infanzia, definendone gli ambiti e le modalità organizzative e gestionali dei servizi. Il testo della legge è stato modificato dal Consiglio Provinciale, mediante l'approvazione della Legge provinciale n. 17 del 19 ottobre 2007³⁵, nella quale viene riconosciuto il diritto a frequentare il nido d'infanzia da parte di tutti i bambini e le bambine, vengono disciplinati i nidi aziendali, introdotte nuove e più ampie competenze ai Comuni e regolamentati in maniera più completa i servizi, anche di natura privata. La Legge provinciale 4/2002 e la successiva legge di modifica si propongono in particolare di realizzare

³⁵ Legge provinciale 19 ottobre 2007, n. 17 *“Modificazione della legge provinciale 12 marzo 2002, n. 4 (Nuovo ordinamento dei servizi socio-educativi per la prima infanzia)”*.

un sistema di servizi per la prima infanzia con un'offerta socio-educativa diversificata, ampliando in questo modo le opportunità di scelta dei genitori. Il sistema dei servizi socio-educativi per la prima infanzia per la provincia di Trento comprende: i nidi d'infanzia, i nidi aziendali, i nidi familiari (servizio Tagesmutter) e i servizi integrativi al nido, gestiti direttamente dai Comuni, o da essi sostenuti. Per questi servizi, che verranno trattati in maniera più approfondita all'interno del paragrafo successivo, il legislatore ha pensato di definirne le caratteristiche ed i livelli qualitativi minimi allo scopo di garantire un'offerta di qualità elevata ed omogenea sul territorio provinciale, nonché di definire i soggetti gestori, i requisiti e le modalità per lo svolgimento delle attività dei servizi.

Nell'anno 2005 la Provincia di Trento ha istituito i "Buoni di servizio o di accompagnamento", titoli di spesa con il cofinanziamento del Fondo Sociale Europeo, a disposizione delle madri lavoratrici finalizzati a favorire la conciliazione famiglia-lavoro e a sostenere e incrementare i tassi di occupazione femminile. Tali Buoni consentono di acquistare servizi educativi di cura e custodia per i figli fino ai 14 anni d'età (elevabili fino ai 18 anni per figli portatori di handicap, con difficoltà di apprendimento o in situazioni di particolare disagio) a fronte di un contributo economico personale pari ad almeno il 15%-20% del valore nominale del Buono, in funzione all'età del minore e a seconda del reddito e del patrimonio familiare. I servizi finanziati devono essere erogati da enti accreditati in maniera complementare a quelli garantiti da enti istituzionali, come nel caso dell'impossibilità di accesso al nido comunale, nell'orario extra-scolastico o nei periodi di vacanza. Per quanto concerne i servizi per la fascia 0-3 anni i Buoni possono essere utilizzati nelle fasce orarie di apertura degli asili nido comunali

solo nel caso di esclusione delle graduatorie di ammissione o di assenza di strutture comunali o sovra-comunali, o fino alla chiusura dell'anno educativo.

Nell'anno 2007 si assiste ad un ulteriore interessamento sul tema della conciliazione vita-lavoro a livello politico provinciale. Attraverso il Piano degli interventi in materia di politiche familiari per il biennio 2007-2008 la Giunta provinciale ha aggiornato ed integrato il pacchetto delle azioni volte a supportare e promuovere non solo la famiglia in quanto tale, ma anche la conciliazione famiglia-lavoro. Il Piano è incentrato prevalentemente sulla realizzazione di interventi a favore della famiglia con figli a carico utilizzando un approccio dal carattere interdisciplinare e di promozione della sussidiarietà attraverso il coinvolgimento attivo del Terzo settore nella progettazione ed erogazione dei servizi.

In materia di interventi e servizi a favore della conciliazione famiglia-lavoro dei genitori sono stati previsti, facendo leva sulla diffusione e implementazione di nuovi strumenti e modalità organizzative, gli interventi di seguito individuati:

- la promozione dei Buoni di servizio allo scopo di favorire le famiglie di figli minori con entrambi i genitori lavoratori per ridurre i costi sull'acquisto di servizi di assistenza e cura, educativi o ricreativi offerti dalle apposite strutture;
- il rafforzamento del sistema dei servizi per l'infanzia, al fine di creare una rete territoriale dall'offerta ampia di servizi socio-educativi soprattutto per la prima infanzia (0-3 anni), puntando sulla diversificazione delle tipologie di servizi e con orari differenziati proprio per venir incontro alle esigenze delle famiglie;

- l'istituzione dello sportello Pr.E.Gio³⁶ e il rafforzamento dei servizi estivi per bambini e ragazzi.

Nel corso del 2007, inoltre, è siglato un protocollo d'intesa, in relazione all'applicazione dell'articolo 9 disposto della legge nazionale 8 marzo del 2000 n. 53³⁷, a favore della conciliazione famiglia-lavoro. Tale protocollo è stato sottoscritto tra l'Assessorato provinciale alle Pari Opportunità, la Consigliera di Parità e le organizzazioni sindacali, imprenditoriali, di categoria e del Terzo settore. In particolare, l'Assessorato provinciale alle Pari Opportunità e la Consigliera di Parità si sono impegnate a promuovere a livello locale una cultura più favorevole alla conciliazione famiglia-lavoro, in linea con quanto indicato a livello comunitario, basata su uno sviluppo territoriale sostenibile nel fornire sostegno alla cura.

Nell'anno 2009, con l'istituzione del Libro Bianco di cui trattato, tra gli obiettivi strategici individuati dalla Giunta provinciale si individua il rafforzamento e la sperimentazione di politiche a favore della conciliazione famiglia-lavoro. In particolare, il legislatore sul tema si pronuncia individuando le seguenti azioni:

- la presa in carico di bambini nella fascia 0-3 anni in riferimento all'obiettivo individuato dal Consiglio Europeo a Lisbona nell'anno 2000 per la copertura dell'almeno 33% della domanda di servizi di conciliazione per la fascia 0-3 anni entro il 2010. Tale obiettivo viene

³⁶ Lo sportello ha la funzione di informare le famiglie rispetto ai servizi e alle iniziative erogate da soggetti pubblici e privati sul territorio provinciale durante il periodo estivo.

³⁷ Legge 8 marzo 2000, n. 53 "*Disposizioni per il sostegno della maternità e della paternità, per il diritto alla cura e alla formazione e per il coordinamento dei tempi delle città*" introduce importanti innovazioni in tema di conciliazione famiglia-lavoro come: la flessibilità nella temporale dei cinque mesi di congedo per maternità obbligatoria e di quello opzionale, il riequilibrio delle responsabilità di cura tra i genitori, l'eliminazione delle limitazioni alle assenze per malattia del bambino fino a 3 anni, l'introduzione di altri tipi di congedo per motivi familiari, la possibilità di congedi on pagati per motivi di studio, incentivi economici per le aziende che attuano politiche di conciliazione, responsabilità per gli enti locali per il coordinamento dei "tempi della città".

garantito a livello provinciale attraverso la presenza sempre più diffusa di servizi per la prima infanzia sul territorio e di una serie di interventi con proposte articolate ed innovative, che necessitano comunque di essere incrementate e diversificate;

- il potenziamento dei servizi di conciliazione al fine di raggiungere i parametri stabiliti a livello europeo nella Strategia di Lisbona, promuovendo la filiera dei servizi per bambini/ragazzi (asili nido comunali, asili nido privati, Tagesmutter, asili nido aziendali, scuole materne, centri aperti e di aggregazione giovanile);
- la promozione di voucher conciliativi, ovvero i Buoni di servizio, favorendo la loro diffusione sul territorio provinciale informando i potenziali destinatari e sollecitando una presenza diffusa di strutture abilitate all'acquisto di servizi educativi e di cura;
- l'implementazione di "Estate giovani e famiglia", servizio realizzato in forma sperimentale nel biennio 2007-2008 al fine di offrire risposta alle questioni di conciliazione a favore delle madri lavoratrici durante il periodo estivo, mediante una mappatura dei servizi estivi presenti nei diversi ambiti territoriali e la parallela individuazione delle necessità di conciliazione dei genitori lavoratori con figli di 0-14 anni;
- la promozione delle banche del tempo³⁸ sul territorio provinciale, collocandole all'interno della filiera dei servizi di conciliazione famiglia-lavoro;

³⁸ Le banche del tempo sono realtà dal carattere associativo che si propongono di promuovere e realizzare attività di interscambio dal carattere temporale e di aggregazione sociale in cui i soggetti che vi aderiscono si auto-organizzano e si scambiano in maniera reciproca il tempo al fine di aiutarsi nel soddisfare semplici esigenze quotidiane e per condividere saperi.

- la promozione di misure di sostegno per attività di campeggio e colonia estivi attraverso l'erogazione di contributi a soggetti senza fini di lucro che si propongono di realizzare soggiorni durante il periodo estivo per bambini e ragazzi in età scolare, valorizzando le realtà che offrono servizi di qualità.

Come il corposo elenco denota, l'amministrazione provinciale ha ritenuto fondamentale affrontare il tema della conciliazione famiglia-lavoro muovendosi a supporto della filiera dei servizi, promuovendoli ed incentivandoli affinché siano in grado di fornire risposte diversificate ed innovative.

Per quanto riguarda invece i servizi estivi, cruciali per favorire le esigenze di conciliazione vita-lavoro che si accentuano particolarmente durante i periodi di chiusura delle scuole, la Legge provinciale n. 6 del 2009³⁹ disciplina i soggiorni socio educativi o di colonia realizzati da enti, associazioni e organizzazioni senza scopo di lucro. Riconoscendo l'importanza di tali servizi per le famiglie e valorizzando l'iniziativa del Terzo settore, all'articolo 1 viene esplicitato l'intento di sostenere tali attività considerate come importanti su due versanti, quello del benessere e dello sviluppo dei giovani e quello della conciliazione vita-lavoro dei genitori.

Con l'emanazione della Legge provinciale n. 1 del 2011, si è compiuto infine l'ultimo passo per l'incentivazione alla diffusione sul territorio dei servizi dal carattere socio-educativo attraverso l'utilizzo dei Buoni di servizio per l'acquisto di servizi per la prima infanzia. Inoltre, estende l'utilizzo dei Buoni di servizio a favore delle madri lavoratrici per il pagamento di un'assistente materna (babysitter) entro

³⁹ Legge provinciale 28 maggio 2009, n. 6, "Norme per la promozione e la regolazione dei soggiorni socio-educativi e modificazione dell'articolo 41 della legge provinciale 28 marzo 2009, n. 2 relativo al commercio".

il terzo anno di vita del bambino e la possibilità di erogazione di un assegno economico mensile a favore delle famiglie nell'usufruire di servizi di conciliazione alternativi per la prima infanzia, nel momento in cui si devono confrontare con l'indisponibilità da parte dei servizi socio-educativi presenti sul loro territorio.

3.1.2 Il sistema dei servizi per la fascia 0-14 anni

Le leggi che si sono susseguite hanno reso complesso ed integrato il panorama dell'offerta di servizi per la conciliazione e la famiglia. Così, i servizi rivolti a soggetti nella fascia 0-14 anni si presentano oggi molteplici all'interno del panorama provinciale, tanto che quelli rivolti alla prima infanzia sono stati organizzati secondo un'ottica di filiera. In questo paragrafo sono inoltre presenti i servizi rivolti a bambini e ragazzi che svolgono prevalentemente funzioni di socializzazione ma che possono anche essere considerati anche sul piano della conciliazione, in quanto possono rappresentare contesti in cui i minori possono trascorrere i momenti extra-scolastici sotto la custodia di figure adulte. Infine, per la significativa importanza, si fa riferimento ai servizi estivi, numerosi e diversificati sul territorio, tanto che la Provincia ha pensato di introdurre uno specifico programma "*Estate giovani e famiglia*" per valorizzare, conoscere e diffondere tutte le iniziative presenti per offrire alle famiglie la possibilità di metterle nelle condizioni di poter scegliere il servizio che più risponde alle proprie esigenze.

La filiera dei servizi per la prima infanzia

A partire dall'autunno 2013 la Provincia si è dotata di quella che viene definita come la cabina di regia per i servizi della prima infanzia, ovvero un luogo

di confronto permanente e di co-progettazione a cui partecipano diversi soggetti istituzionali provinciali - Servizio Europa, Servizio Autonomia Locali, Servizio Istruzione e Agenzia per la Famiglia - che a diverso titolo, competenze, specificità e *mission* sono coinvolti nella gestione dei servizi rivolti alla prima infanzia. L'obiettivo della cabina di regia è quello di attuare politiche per prima infanzia in maniera concertata attraverso forme di partecipazione con il territorio per rispondere alle sue esigenze e per agire secondo un'ottica di filiera dei servizi. Operare attraverso un sistema di filiera significa delineare una rete di servizi, tra loro diversificati, per i quali vengono definiti criteri di qualità e parametri dal carattere strutturale, organizzativo, professionale ed operativo. Inoltre, l'intento della cabina di regia è quello di garantire la sostenibilità della filiera stessa, anche sul piano economico, nonché tracciare ipotesi di miglioramento.

La scelta di operare mediante una filiera dei servizi è riconducibile a due principali ragioni:

1. offrire alle famiglie risposte concrete ai bisogni di conciliazione e di armonizzazione dei tempi famiglia-lavoro, nonché predisporre di una gamma di interventi e misure tra loro differenziate per promuovere, diffondere e favorire l'accesso e la fruizione dei vari servizi;
2. offrire a enti e organizzazioni l'opportunità di operare secondo una logica di rete locale, conoscendo le offerte del territorio per differenziare l'offerta ed evitare sovrapposizioni nell'erogazione dei servizi puntando invece su alternanza, complementarità e convivenza.

I servizi per la prima infanzia appartenenti alla filiera delineata della Provincia Autonoma di Trento si dividono in due macro categorie: il sistema integrato provinciale e i servizi di conciliazione vita-lavoro.

Il sistema integrato provinciale come previsto dalla Legge provinciale 4/2002, di competenza della Provincia Autonoma di Trento, del Servizio Infanzia e Istruzione del primo grado e dell'Ufficio Infanzia, è composto dai seguenti servizi:

- servizi socio-educativi (asili nido e micronidi pubblici)
- Tagesmutter (nido familiare)
- servizio di nido aziendale⁴⁰

Il nido e il micronido di natura pubblica sono servizi socio-educativi rivolti a bambini nella fascia d'età compresa tra i 3 mesi e i 3 anni, la cui gestione avviene in forma diretta da parte dei Comuni o in affidamento a cooperative sociali. Il compito del servizio è quello di garantire ad ogni bambino che viene accolto il diritto all'educazione, alla cura e alla socializzazione secondo un approccio orientato al benessere globale - dimensione psichica, fisica, affettivo-relazionale e sociale -, valorizzando e rispettando l'unicità individuale del bambino. Per la famiglia il servizio consente ad entrambi i genitori di conciliare la dimensione professionale e familiare mediante un'offerta annuale dal carattere continuativo di almeno 10 mesi. Questa tipologia di servizio si connota per una significativa ricettività di utenza, per un'offerta dal carattere stabile e continuativo e per una copertura settimanale di 5 giorni - dal lunedì al venerdì - all'interno di una fascia oraria compresa tra le 6 e le 11 ore giornaliere. Per quanto riguarda le tariffe per la

⁴⁰ Il servizio di nido aziendale non verrà approfondito in quanto non costituisce oggetto di indagine su cui si focalizza la ricerca proposta nel capitolo successivo.

fruizione del servizio esse vengono calcolate sulla base dell'indicatore della condizione economica familiare (Icef). I requisiti richiesti al servizio riguardano la predisposizione di un progetto educativo e la presenza di personale qualificato in ambito educativo e aggiornato annualmente. L'ufficio Infanzia della Provincia individua i requisiti strutturali e organizzativi, nonché i criteri e le modalità per la realizzazione e il funzionamento del servizio che vengono periodicamente verificati dal Comune competente in cui ha sede la struttura.

Il servizio Tagesmutter, o nido familiare, rappresenta un'offerta per le famiglie nel poter affidare, secondo modalità stabili e continuative, i propri figli a personale educativo specificatamente formato per questa tipologia di servizio e che operano in maniera professionale sulla base di un progetto educativo e di un collegamento con organizzazioni appartenenti alla forma della cooperativa sociale o di forme di utilità sociale dal carattere non-lucrativo. A differenza di altri servizi della filiera, quello della Tagesmutter consente l'accoglienza di bambini di età compresa tra i 3 mesi e i 3 anni, ma con una fascia estendibile fino ai 13 anni limitatamente ai periodi e ai tempi extrascolastici in relazione al numero definito di posti disponibili, e con tariffe basate su parametri Icef. La ricettività del servizio, che deve avvenire presso un contesto domestico o in un altro ambiente adeguato, rispetto ad altre forme, è ridotta a 1 o più bambini fino ad un massimo di 5, soglia massima che scende a 3 qualora i bambini siano tutti di età inferiore ai 9 mesi. Come previsto per i servizi pubblici, l'Ufficio Infanzia ne definisce i requisiti, i criteri e le modalità che vengono verificati periodicamente dal Comune competente in cui ha sede il servizio.

Per quanto riguarda invece i servizi di conciliazione vita/lavoro disciplinati dalla Legge provinciale 1/2011, di competenza della Provincia Autonoma di Trento e dall'Agenzia per la famiglia, la natalità e le politiche giovanili, è composta dall'offerta dei seguenti servizi:

- servizi erogati da organismi accreditati per l'utilizzo di Buoni di servizio
- servizi erogati da organismi imprenditoriali in forma privata
- baby-sitter qualificata accreditata per l'utilizzo di Buoni di servizio

I servizi di conciliazione erogati da soggetti accreditati sono legislativamente previsti per sostenere i Buoni di servizio e integrare la filiera con un'offerta complementare e che si contraddistingue per il carattere flessibile. Il servizio si rivolge a bambini nella fascia dai 3 mesi ai 3 anni, estendibile fino ad un massimo di 6 anni, limitatamente nei periodi e tempi extrascolastici, in relazione ai posti disponibili, e per il quale le tariffe orarie possono essere coperte fino all'85% dai Buoni di servizio. Il servizio si connota per un numero di posti contenuto e dall'offerta stabile e continuativa nell'arco annuale, con una copertura settimanale che oscilla tra i 5 e i 7 giorni per una fascia oraria compresa tra le 4 e le 12 ore. Il servizio orienta la propria attività sulla base di un progetto pedagogico e attraverso il coinvolgimento di operatori qualificati e aggiornati annualmente. I requisiti strutturali, organizzativi, i criteri e le modalità per la realizzazione e il funzionamento sono individuati dall'Agenzia provinciale per la famiglia mediante la collaborazione con il Servizio Europa. Al Comune in cui ha sede la struttura compete invece l'accertamento dell'idoneità igienico-sanitaria, strutturale e della sicurezza.

I servizi erogati in forma privata rientrano all'interno della filiera delineata a livello provinciale, ma si caratterizzano per il fatto di non seguire il processo di accreditamento. Ciò significa che le organizzazioni private non sono tenute in tal caso a rispettare requisiti specifici dal punto di vista strutturale, organizzativo, progettuale e professionale così come invece previsto per le accreditate. Anche in ragione di ciò, si tratta di strutture di piccole dimensioni, costituite nella forma di società di persone, con pochi dipendenti e che ospitano un numero di bambini molto variabile non superiore ai 25 posti. Sono sottoposti unicamente all'accertamento da parte del Comune di competenza per l'idoneità igienico-sanitaria, strutturale e di sicurezza. Il servizio si contraddistingue per una recettività dell'utenza contenuta, con un'offerta orientativamente continuativa durante l'anno, con una variabilità di apertura dai 5 a 7 giorni settimanali e per una fascia oraria tra le 4 e le 12 ore giornaliere o anche più su richiesta del genitore. In questi servizi è possibile poter usufruire di modalità molto flessibili di orario, con una frequenza diversificata e con un piano tariffario a carico totale della famiglia.

Accanto a queste strutture, la Provincia ha previsto di includere all'interno della filiera il servizio di babysitting accreditato, come servizio prevalentemente gestito da cooperative sociali iscritte nell'Elenco dei Soggetti abilitati all'erogazione di servizi di cura e di educazione, e/o accreditate per l'uso dei Buoni di servizio. Il servizio viene effettuato presso il domicilio della famiglia nei confronti di soggetti minori e si connota per la presenza di un operatore qualificato e annualmente aggiornato per ogni nucleo familiare. Questo servizio consente la possibilità di massimizzare la flessibilità di orario a seconda delle esigenze dei genitori, sulla base di una tariffa calcolata su parametri Icef per poter usufruire dei Buoni di servizio.

I servizi rivolti a bambini e ragazzi

L'offerta di servizi erogati ai ragazzi è di certo ampia. Ai fini della presente analisi si vuole perciò focalizzare l'attenzione su quei servizi rivolti a bambini e ragazzi limitatamente ai centri aperti e alle aggregazioni giovanili, in quanto pur non rientrando all'interno della specifica filiera dei servizi di conciliazione rappresentano nei fatti contesti che assolvono al bisogno di conciliazione famiglia-lavoro dei genitori. Questi servizi, infatti, offrono un luogo di accoglienza ad accesso libero che può rappresentare non solo un contesto di socializzazione per bambini e ragazzi ma anche un luogo di supporto, in presenza di personale qualificato, alla conciliazione delle famiglie durante i tempi extrascolastici.

Primo modello di servizio per bambini e ragazzi è identificato quindi nei centri aperti, servizi dal carattere semiresidenziale che si rivolgono in via prioritaria all'integrazione di minori a rischio che si trovano in situazioni di svantaggio ma anche ai minori del territorio attraverso un accesso libero al servizio per lo svolgimento di attività di inclusione e di promozione sociale.

Accanto ad essi, i centri di aggregazione giovanile rappresentano un servizio semi-residenziale rivolto a soggetti nella fascia d'età compresa tra gli 11 e i 25 anni con la funzione principale di rappresentare un contesto aggregativo e socio-educativo in cui viene privilegiato l'incontro tra ragazzi del territorio in presenza di figure educative adulte che svolgono ruoli di stimolo e di guida con interventi differenziati a seconda della fascia d'età. Il servizio si propone inoltre di avvicinare i giovani al contesto comunitario di appartenenza, integrandosi con le proposte presenti sul territorio e contribuendo allo sviluppo di una rete diffusa di opportunità.

Estate giovani e famiglia

Il territorio trentino durante il periodo estivo di chiusura delle scuole è ricco di iniziative che coinvolgono bambini e ragazzi. L'Agenzia provinciale per la famiglia ha pensato attraverso "Estate giovani e famiglia" di offrire alle famiglie la possibilità di informarsi su tutte le iniziative attivate durante il periodo estivo nei diversi ambiti territoriali provinciali per poter trovare quelle che più rispondono alle proprie esigenze. Il servizio, attraverso una consultazione online o cartacea, offre alle famiglie un sistema di ricerca veloce delle attività presenti del periodo estivo e, dall'altro, la possibilità per gli enti gestori di promuovere le proprie iniziative illustrando le proprie caratteristiche in termini di offerta. L'obiettivo è inoltre quello di avere una panoramica provinciale della diffusione di servizi attivati nei diversi territori e della copertura in termini di settimane estive per favorire un eventuale attivazione di nuovi servizi qualora ne emerga il bisogno o di ri-orientare quelli già presenti.

4. Il modello dei Distretti famiglia: centralità al territorio e alla famiglia

Il Distretto famiglia⁴¹ costituisce una forma innovativa di attuazione del principio di sussidiarietà nell'ambito delle politiche familiari provinciali, rappresentando la cornice strutturale in cui si realizza e prende forma il "territorio amico della famiglia", ovvero un territorio, che spesso coincide con una valle, accogliente ed attrattivo per le famiglie. Istituito con la Legge provinciale 1/2011, il Distretto famiglia viene definito come *"il circuito economico e culturale, a base locale, all'interno del quale attori diversi per ambiti di attività e finalità operano con*

⁴¹ La scelta di utilizzare il termine "Distretto" si ispira al concetto dei distretti economici entro i quali una pluralità di soggetti agiscono e progettano in maniera coordinata per la realizzazione di uno specifico prodotto o per il raggiungimento di un preciso target.

*l'obiettivo di promuovere e valorizzare la famiglia e in particolare la famiglia con figli*⁴².

Dall'anno 2009 ad oggi, sul territorio provinciale, sono stati istituiti, mediante l'approvazione da parte della Giunta provinciale, 15 Distretti famiglia⁴³ che coinvolgono nel totale più di 500 tra organizzazioni di natura pubblica e privata.

Nel tentativo di favorire il superamento del "paradigma bipolare"⁴⁴ attraverso quello di sussidiarietà, espresso all'interno di un assetto pluralista e condiviso, il modello del Distretto famiglia costituisce nel panorama nazionale una realtà unica e di significativa innovazione. L'intento della Provincia Autonoma di Trento è riconducibile alla realizzazione di un nuovo modo di concepire le politiche familiari attraverso una ridefinizione del ruolo dell'ente pubblico, in particolare quello locale, concepito non più come l'attore deputato all'erogazione dei servizi, ma come quello chiamato a governare la rete composta dall'insieme dei diversi attori che contribuiscono alla promozione del benessere familiare. Gli attori che appartengono al Distretto famiglia, sulla base di un accordo volontario, possono riguardare tutti i soggetti che all'interno di un territorio si relazionano e interagiscono con le famiglie: le pubbliche amministrazioni, gli attori economici, le organizzazioni di Terzo settore e le associazioni familiari.

⁴² Art. 16, comma 1, della legge provinciale 2 marzo 2011, n. 1., "*Sistema integrato delle politiche strutturali per la promozione del benessere familiare e della natalità*".

⁴³ I 15 Distretti famiglia presenti sul territorio provinciale secondo il "*Programma di lavoro dei Distretti famiglia. Anno 2015*" sono riconducibili, in ordine della loro costituzione, ai seguenti: Distretto famiglia Val Rendena (2009); Distretto famiglia Val di Non, Distretto famiglia Val di Fiemme (2010); Distretto famiglia Val di Sole, Distretto famiglia Valsugana e Tesino, Distretto famiglia Alto Garda (2011); Distretto famiglia Rotaliana-Königsberg, Distretto famiglia Giudicarie esteriori - Terme di Comano (2012); Distretto famiglia Altipiani Cimbri, Distretto famiglia Valle dei Laghi (2013); Distretto famiglia urbano di Trento - Circoscrizione di Povo (2014); Distretto famiglia Paganella, Distretto famiglia Alta Valsugana e Bersntol, Distretto famiglia Primiero, Distretto famiglia Destra Adige (2015).

⁴⁴ Il cd. "paradigma bipolare" vede i cittadini e le pubbliche amministrazioni come "*due poli separati, né convergenti, né contrattanti, ma in contrapposizione, a causa della superiorità di uno – lo Stato - sull'altro*" [Cassese, S., p. 604, 2001].

Dall'azione strategica di questi macro attori si implementa il modello del Distretto famiglia in cui convergono [Gagliarducci, F., Malfer, L., 2013]:

- gli interventi e le politiche messe in atto dalla Provincia Autonoma di Trento;
- gli interventi e le politiche appartenenti al sistema delle autonomie locali (Comunità di valle e Comuni);
- l'azione dei soggetti di Terzo settore e delle associazioni familiari;
- gli interventi, i servizi e le strategie attuate dai soggetti economici appartenenti alle organizzazioni *for-profit* e *nonprofit*.

La logica è quella di produrre esiti positivi che vanno ad incidere in un'ottica sistemica su più versanti: quello delle famiglie, delle organizzazioni - pubbliche e private -, e del territorio. Nei confronti delle famiglie, è obiettivo del Distretto mettere le stesse nelle condizioni di poter esercitare in maniera consapevole le proprie funzioni basilari, di produrre benessere al proprio interno, nonché di favorire coesione e capitale sociale. Rispetto alle diverse organizzazioni, lo scopo è quello di realizzare azioni e servizi che siano in grado di rispondere alle esigenze delle famiglie e di incrementare lo sviluppo economico e sociale, anche secondo una logica di attrattività territoriale. Infine, l'intento più ambizioso è quello di rendere il territorio come un contesto strategico in cui integrare e sperimentare politiche pubbliche, in cui si rilanciano le culture amministrative secondo una logica collaborativa e di confronto.

Nello specifico, il modello del Distretto famiglia si propone di: (i) dare attuazione ai contenuti previsti *nel Libro bianco sulle politiche familiari e per la natalità* e alla Legge provinciale n.1/2011 sul benessere familiare; (ii) attivare processi di responsabilità territoriale familiare; (iii) implementare all'interno del

territorio provinciale laboratori sulle politiche familiari al fine di sperimentare e attivare modelli gestionali, organizzativi e valutativi delle politiche, sistemi tariffari favorevoli per le famiglie, nonché promuovere il capitale sociale e relazionale del territorio; (iv) implementare sul territorio gli standard familiari (marchio “*Family in Trentino*”, “*Esercizio amico dei bambini*” e “*Family Audit*”) al fine di supportare concretamente il processo di definizione delle linee guida per la Certificazione territoriale familiare⁴⁵.

Quello che si intende profilare è un contesto fortemente territorializzato, all’interno del quale attribuire al Distretto famiglia il ruolo di “catalizzatore” di attori e risorse allo scopo di produrre benessere familiare e incrementare risorse economiche e sociali, attraverso il rafforzamento delle relazioni e facendo incrociare le aspettative e le attese delle famiglie con i soggetti deputati all’erogazione di servizi (istituzioni pubbliche e organizzazioni appartenenti al mondo *for-profit* e *nonprofit*). L’elemento che più contraddistingue il Distretto famiglia è quello di mettere in rete organizzazioni differenti tra loro, per produrre capitale relazionale tra le organizzazioni stesse - che spesso non hanno mai interagito tra di loro - e tra le organizzazioni e le famiglie. Oltre alla produzione di capitale relazionale, l’attenzione viene posta sulla capacità di generare “capitale sociale” secondo l’idea che il benessere familiare cresca al crescere del capitale sociale familiare [Orlandini, M., 2011], risorsa fondamentale per la qualità della vita sociale di una comunità.

⁴⁵ L’articolo 17 della Legge provinciale n.1/2011 definisce che “*le organizzazioni pubbliche e private che intendono aderire al Distretto Famiglia devono rispettare gli standard di qualità familiare dei servizi erogati o implementare processi gestionali definiti dalla Giunta provinciale con deliberazione*”.

4.1 Il Distretto famiglia Valsugana e Tesino e il progetto “*Destinazione Famiglia*”

Prima di descrivere il percorso di ricerca si intende offrire una sintetica illustrazione del contesto di riferimento, entro il quale si è maturata l'indagine per la definizione della mappatura dell'offerta dei servizi nell'ambito della conciliazione famiglia-lavoro, ovvero il Distretto famiglia Valsugana e Tesino.

Il Distretto famiglia Valsugana e Tesino, collocato nel contesto territoriale della Comunità Valsugana e Tesino, viene istituzionalizzato con la deliberazione della Giunta provinciale n. 2352 dell'11 novembre 2011, attraverso la quale viene approvato l'accordo volontario di area tra la Provincia Autonoma di Trento, la Comunità Valsugana e Tesino, i Comuni di Roncegno Terme (soggetto capofila), Ronchi, Novaledo, Torcegno e altre 15 realtà territoriali (Azienda per il turismo, associazioni sportive e culturali, cassa rurale, ristoranti, ...). Dall'anno della sua nascita al giugno 2014 le organizzazioni che hanno aderito all'accordo sono state in totale 60: per il 37% di organizzazioni di natura giuridica pubblica, per il restante 63% di natura giuridica privata. La quasi totalità (90%) dei Comuni appartenenti alla Comunità Valsugana e Tesino aderiscono al Distretto ed il 70% della popolazione residente nella Comunità vive quindi in Comuni che hanno conseguito una certificazione Family⁴⁶.

Il Distretto famiglia della Valsugana e Tesino ha dimostrato l'impegno nel promuovere e valorizzare la famiglia, soprattutto quella con figli, attraverso uno specifico progetto, costruito *ad hoc* e denominato “*Destinazione Famiglia*”.

⁴⁶La fonte dei dati riportati riguarda la pubblicazione “*Distretto famiglia in Valsugana e Tesino. Programma di lavoro 2015*”, Collana Trentino famiglia, n. 7.6, 2015.

*Favorire l'armonizzazione familiare attraverso il sostegno alla genitorialità e servizi conciliativi integrati*⁴⁷.

Il progetto è destinato a tutte le famiglie della Comunità Valsugana e Tesino, in particolare quelle residenti all'interno dei Comuni partner del progetto, ovvero i seguenti 12 Comuni appartenenti al Distretto famiglia: Bieno, Borgo Valsugana, Carzano, Castello Tesino, Castelnuovo, Grigno, Novaledo, Ronchi Valsugana, Roncegno Terme (soggetto capofila), Scurelle, Telve e Torcegno. Sono inoltre soggetti partner del progetto la Comunità Valsugana e Tesino, le Acli trentine, le Acli della sede di Borgo Valsugana e la cooperativa sociale Am.ic.a., quest'ultima con un ruolo fortemente attivo a supporto dell'ente capofila, nelle fasi di progettazione, programmazione e gestione degli interventi in merito alla seconda azione del progetto - di cui si presenterà successivamente -.

L'obiettivo generale del progetto è quello di sostenere iniziative volte alla promozione di reti familiari e di comunità orientate a favorire il protagonismo delle famiglie sul territorio e la produzione di capitale sociale e relazionale, secondo la logica della sussidiarietà orizzontale. Inoltre, forte centralità viene attribuita al tema della conciliazione vita-lavoro mediante il sostegno alle politiche che si propongono di favorire l'armonizzazione e l'equilibrio dei tempi di vita familiare con i tempi di vita lavorativa. I soggetti aderenti al progetto sono pertanto chiamati a partecipare attivamente alle iniziative di carattere comunicativo, divulgativo e promozionale, mettendo a disposizione eventuali risorse, spazi e strutture per favorire momenti di aggregazione e di iniziative rivolte alle famiglie.

Nello specifico, due sono le azioni principali del progetto "*Destinazione Famiglia*":

⁴⁷ Le informazioni di seguito riportate sono prevalentemente ricavate dal testo ufficiale del progetto.

1. sostenere la prosecuzione dell'esperienza del progetto "Stazione Famiglia"⁴⁸, rimodulandola sulla base dei risultati conseguiti nel triennio 2011-2013;
2. arricchire il sistema dei servizi di conciliazione e concretizzare un "Sistema Integrato di Servizi Conciliativi" per il benessere familiare e la natalità.

In riferimento alla seconda azione, contesto entro il quale è stata maturata l'indagine proposta in questo testo, il progetto intende creare una rete di coordinamento tra le iniziative già attive sul territorio a favore della conciliazione famiglia-lavoro, sia nel periodo scolastico che quello estivo, nonché crearne di nuove qualora fosse necessario. L'idea di fondo è quella di promuovere un Sistema Integrato dei Servizi di Conciliazione altamente flessibile e costituito da servizi tra loro diversi e complementari, in grado di corrispondere in maniera efficace alle esigenze delle famiglie.

Per poter realizzare il sistema integrato, che d'ora in avanti verrà indicato con la sigla "S.I.S.C.", sono stati previsti per il triennio 2014-2016 tre principali micro-obiettivi:

1. l'identificazione precisa dei bisogni conciliativi delle famiglie e la definizione dei servizi, degli strumenti e degli impianti organizzativi in funzione di un'erogazione puntuale, efficace ed efficiente dei servizi stessi;

⁴⁸ Il progetto "Stazione famiglia" per la promozione del benessere familiare è stato promosso dalla Comunità Valsugana e Tesino ed attivato in via sperimentale nel periodo compreso tra il 2011 e il 2013. L'obiettivo del progetto è quello di potenziare la relazione genitore-bambino all'interno del contesto familiare, tra famiglie e comunità, nonché tra famiglie, servizi e istituzioni. Un ulteriore intento è quello di fornire specifici spazi per genitori e bambini allo scopo di promuovere occasioni di incontro, gioco, dialogo e confronto.

2. la creazione di una rete di coordinamento tra le iniziative di conciliazione già attive sul territorio sia nel periodo scolastico, che estivo;
3. la realizzazione di un corso di formazione per la qualificazione di figure di baby-sitter sul territorio.

Per quanto riguarda il primo obiettivo è stato previsto un iniziale monitoraggio dei bisogni di conciliazione tempi di vita/tempi di lavoro attraverso la collaborazione attiva dei Comuni partner, ipotizzando di utilizzare come strumento un questionario da inviare alle famiglie residenti. A seguito dell'analisi dei dati si provvederà a costruire un'ipotesi di S.I.S.C. da concretizzare e verificare nel periodo successivo. Tra gli strumenti individuati per l'attuazione del S.I.S.C. è stato previsto di stilare delle linee guida da rivolgere sia agli enti erogatori dei servizi, sia alle famiglie, allo scopo di favorire un'erogazione e una fruizione dei servizi che sia il più possibile sostenibile da parte di tutti i soggetti coinvolti e che, parallelamente, eviti i meccanismi di delega.

In riferimento al secondo obiettivo, in cui si colloca l'azione di ricerca svolta, l'intento è quello di partire dalla condizione esistente per arrivare all'elaborazione, in accordo tra tutti i soggetti promotori, di una proposta dal carattere organico che sia in grado di soddisfare nella maniera più esaustiva le esigenze di conciliazione delle famiglie durante l'anno, con interventi variabili a seconda del periodo (estivo, delle vacanze durante l'anno scolastico, ecc.). Questa tipologia di intervento consentirebbe di evitare l'assenza di periodi o giorni scoperti da servizi e, all'opposto, periodi in cui vi è un'eccessiva presenza di iniziative, in quest'ultimo caso anche in funzione di una sostenibilità economico-gestionale dei servizi stessi.

Infine, il terzo obiettivo, realizzato nel periodo compreso tra aprile e settembre 2015, ha portato alla formazione di 25 babysitter qualificate che, come abbiamo già visto, sono figure considerate dal legislatore provinciale all'interno della filiera dei servizi in materia di conciliazione. L'idea auspicabile del progetto sarebbe quella di creare un gruppo professionale di baby-sitter di riferimento attraverso cui gestire i servizi a più alta flessibilità, ovvero in quelle fasce orarie giornaliere o in quei periodi extra-scolastici scoperti dai tradizionali servizi di conciliazione. Questa azione rappresenta, tuttavia, una valenza non solo sul piano della conciliazione a favore dei genitori lavoratori, ma anche un'opportunità lavorativa per le persone residenti sul territorio.

Per quanto riguarda i risultati attesi che si intendono ottenere, in riferimento al secondo micro-obiettivo, riscontriamo la messa in rete delle iniziative delle iniziative già attive, nonché l'attivazione di eventuali interventi o servizi mancanti affinché il S.I.S.C. possa rispondere in maniera efficace al numero più elevato possibile di domande pervenute dalle famiglie del territorio. Tra gli indicatori di risultato per il raggiungimento dell'obiettivo previsto, ovvero la realizzazione del S.I.S.C., riscontriamo la realizzazione della mappatura dei servizi presenti sul territorio attivi nel rispondere alle esigenze di conciliazione famiglia-lavoro, attraverso una loro definizione in termini numerici, di tipologia, delle caratteristiche, nonché rispetto ai dati in merito all'utilizzo degli stessi da parte delle famiglie.

A partire da giugno 2016, il Distretto famiglia, fortemente impegnato sul tema dei servizi a favore della conciliazione famiglia-lavoro, renderà attivo uno "Sportello - Counseling" presso la Comunità Valsugana e Tesino con presenza bimensile di una persona esperta in materia di filiera dei servizi all'infanzia. In particolare, il servizio si proporrà di offrire consulenze alle famiglie residenti sui

temi relativi all'accesso e alle modalità di fruizione dei servizi di conciliazione allo scopo di metterle nella condizione di poter conoscere la rete territoriale dei servizi e poter scegliere l'offerta più idonea alle proprie esigenze, con anche la possibilità di ottenere una specifica consulenza in riferimento al servizio TATA APP⁴⁹.

L'elaborato di ricerca proposto nel capitolo successivo si propone pertanto di offrire un'analisi dell'offerta dei servizi per la fascia d'età 0-14 anni in materia di conciliazione famiglia-lavoro, all'interno del territorio di riferimento del progetto *Destinazione famiglia*, che ha una valenza non solo sul piano didattico universitario, ma funge anche da documento a disposizione del Distretto famiglia rispetto al quale poter basare eventuali proprie analisi e valutazioni al fine di poter raggiungere i propri obiettivi in tema di promozione del benessere familiare locale.

⁴⁹ Il servizio TATA APP, promosso dalla cooperativa sociale Progetto 92, in collaborazione con l'agenzia per il lavoro Cooperjob S.p.a., è un servizio di babysitting a domicilio per bambini e adolescenti dai 3 mesi ai 17 anni, svolto da figure professionali, e per il quale le famiglie possono usufruire dei Buoni di servizio.

CAPITOLO 3

Il caso studio del Distretto famiglia Valsugana e Tesino

1. Introduzione

La prima parte dell'elaborato si è soffermata sulle trasformazioni che hanno portato all'affermazione di modelli di *welfare* basati su modalità di *governance* delle politiche sociali in cui centralità viene attribuita alla dimensione locale e alla partecipazione e valorizzazione di tutti gli attori deputati all'erogazione di servizi. Partendo da queste premesse teoriche, quello che si vuole illustrare in questo capitolo è la declinazione pratica che queste nuove politiche e questo nuovo modello di *governance* stanno assumendo. In particolare, il lavoro di ricerca e valutazione svolto cerca di fornire una mappatura dei servizi che rispondono alle esigenze di conciliazione famiglia-lavoro dei genitori con figli nella fascia d'età compresa tra gli 0 e i 14 anni all'interno del Distretto famiglia Valsugana e Tesino, soggetto che attribuisce significativo valore e sostegno sul tema.

A fronte del percorso di stage universitario che ho svolto in collaborazione con la cooperativa sociale Am.ic.a., all'interno di alcune attività previste dal progetto *Destinazione Famiglia*, è maturata la curiosità di svolgere un approfondimento in materia di conciliazione vita-lavoro adottando la prospettiva d'interesse sul lato dell'offerta dei servizi. Nello specifico, gli interrogativi dai quali si è sviluppata la ricerca che ho realizzato hanno rappresentato il filo rosso per la definizione di un'analisi ampia, ma allo stesso tempo approfondita, su alcune specifiche dimensioni in relazione all'oggetto di studio prescelto.

L'interrogativo che ha dato avvio al lavoro qui proposto è: *quali e quanti sono i servizi presenti sul territorio di riferimento che rispondono alle esigenze di conciliazione famiglia-lavoro dei genitori con figli nella fascia d'età 0-14 anni? E più nello specifico, quali sono gli elementi che connotano la loro offerta? Dal punto di vista delle famiglie, invece, qual è il loro utilizzo e le modalità che più*

privilegiano? Infine, come operano le organizzazioni in termini di analisi dei bisogni, di programmazione, gestione e valutazione dell'offerta, e quale visione hanno del Distretto famiglia?

Nelle pagine seguenti si potrà trovare risposta a questi quesiti a seguito del percorso di ricerca da me realizzato e condotto, in cui le attività e gli strumenti utilizzati sono stati costruiti *ad hoc*, pur nel rispetto della scientificità dello strumento e in particolare utilizzando il metodo della costruzione partecipata (supervisione scientifica e degli stakeholder interessati).

2. Obiettivi della ricerca

La ricerca sviluppata e proposta in questo testo si propone di rispondere nel dettaglio agli interrogativi illustrati, che rappresentano quindi delle ampie domande di ricerca. Più nello specifico, le metodologie applicate hanno l'obiettivo di definire l'universo dei servizi presenti sul territorio, in particolare all'interno dei Comuni aderenti al progetto *Destinazione famiglia*, e le caratteristiche che più li connotano nel fornire risposte ai bisogni di conciliazione vita-lavoro delle famiglie residenti e nel definire logiche d'azione complementari tra le organizzazioni.

La ricerca, attraverso la combinazione di un approccio quantitativo e uno più qualitativo, aspira ad una rielaborazione delle informazioni raccolte, anche in chiave critica, per una configurazione del contesto d'offerta sul tema conciliativo, rispetto al quale il Distretto famiglia si è proposto di intervenire per la creazione di una rete integrata di servizi. Proprio in relazione all'obiettivo a cui tende il Distretto famiglia, la ricerca empirica si propone di mettere in luce la definizione del sistema d'offerta rispetto al quale poter individuare caratteristiche, potenzialità e limiti, ed

elementi che possono risultare utili anche per le future azioni delle politiche territoriali in materia.

3. Il disegno della ricerca: fasi, metodologie e strumenti

La struttura logica che ha guidato il processo di ricerca è partita dall'assunto che *“per una “buona” ricerca empirica occorre anzitutto pianificare e organizzare a livello simbolico l'insieme di attività che bisognerà intraprendere a livello pratico per raggiungere il fine intenzionale che costituisce il fine della ricerca”* [Berchmans, M. B., Rimano, A., 2016].

Il disegno della ricerca qui proposta si è connotato per un insieme di scelte dal carattere operativo che si sono basate su diverse fasi e metodologie, le quali hanno permesso il raggiungimento dei risultati ottenuti nell'arco temporale compreso tra marzo 2015 e maggio 2016. Il percorso di ricerca che ha portato alla definizione di una mappatura dettagliata sul tema dei servizi di conciliazione si è articolato in diverse fasi, ognuna con proprie metodologie e strumenti di rilevazione.

Gli approcci utilizzati nella ricerca sono sia quantitativi che qualitativi, perché entrambi sono stati valutati come idonei per il raggiungimento degli obiettivi conoscitivi prefissati. Quello quantitativo, attraverso lo strumento del questionario, ha consentito la raccolta di dati oggettivi, standardizzati e generalizzabili, sia da parte dei referenti istituzionali, che dai servizi stessi. Quello qualitativo, mediante l'intervista ai soggetti di riferimento per ogni contesto d'offerta, permette di raccogliere informazioni integrative anche su elementi al di fuori delle ipotesi iniziali di ricerca e *“non si pone il problema dell'oggettività e della*

standardizzazione dei dati, si preoccupa, invece, della loro ricchezza e profondità”
[Corbetta, P., p. 62, 1999].

Per comprendere meglio e più nel dettaglio il percorso della ricerca realizzato verranno qui di seguito illustrate le fasi e le caratteristiche metodologiche che più le hanno connotate.

Fase preliminare: l'approfondimento contestuale

In un momento antecedente alla fase operativa della ricerca, l'attività si è concentrata sull'approfondimento del contesto politico-istituzionale mediante un'analisi scrupolosa della documentazione, sia a livello macro delle politiche provinciali in materia di benessere familiare, sia a livello più micro, rispetto alla configurazione del Distretto famiglia Valsugana e Tesino. Questa fase si è concentrata sulla consultazione e sulla lettura di fonti normative, istituzionali e di approfondimenti on-line in tema di conciliazione famiglia-lavoro, i quali sono stati fondamentali sia per comprendere e delineare pienamente l'oggetto della ricerca, sia per la definizione strutturale e tematica degli strumenti di rilevazione utilizzati nelle fasi successive. In particolare, rispetto al Distretto famiglia si è cercato di comprendere gli obiettivi dello specifico progetto *Destinazione famiglia* in materia di conciliazione vita-lavoro mediante l'analisi della documentazione disponibile e anche attraverso la partecipazione agli incontri con i soggetti istituzionali partner, allo scopo di poter intraprendere un percorso empirico coerente con quello che l'azione progettuale intende perseguire, ovvero un sistema integrato dei servizi.

Dei suddetti elementi di analisi si è già avuto modo di esporre prevalentemente nel capitolo precedente, ma verranno ripresi ed approfonditi nel

presente capitolo alcuni elementi di contesto fondamentali per interpretare anche risultati ed impatto dei servizi analizzati.

Fase I: la mappatura del sistema dei servizi

Per la definizione della mappatura del sistema dei servizi di conciliazione famiglia-lavoro nel contesto territoriale di riferimento si è dato avvio all'indagine empirica attraverso il coinvolgimento dei referenti istituzionali di ogni Comune partner e della Comunità Valsugana e Tesino. Si sono in particolare raccolte informazioni che, da un lato, consentono di definire l'entità numerica e la tipologia di servizi rispetto a quelli previsti a livello provinciale per la fascia 0-3 anni, e, dall'altro, quelli che si rivolgono fino all'età dei 14 anni, attivati sia durante il periodo scolastico, che quello estivo. Inoltre, si è cercato di approfondire il contesto politico-istituzionale di riferimento al fine di comprendere le azioni intraprese e le intenzioni in materia dalle amministrazioni istituzionali partner, allo scopo di comprendere il loro grado di sensibilità.

Lo strumento di rilevazione realizzato per avere una panoramica sullo *status quo* del sistema dei servizi è stato un questionario semi-strutturato (vedi appendice) somministrato mediante un'intervista che ho condotto personalmente e che ha coinvolto i 12 assessori dei Comuni partner e 1 figura referente della Comunità Valsugana e Tesino. Il questionario è stato basato su 4 sezioni principali, ognuna articolata a sua volta in diversi quesiti, che si sono proposte di indagare: le caratteristiche demografiche, i servizi di sostegno alla conciliazione famiglia lavoro, - differenziati tra quelli rivolti alla prima infanzia, alla fascia 0-14 anni e a quelli attivati durante il periodo estivo -, i *benefit* economici e il contesto politico-istituzionale di riferimento.

Fase II: l'indagine in profondità

Sulla base delle informazioni raccolte nella fase precedente, si è deciso di integrare l'indagine con uno studio in profondità sulle caratteristiche dei servizi presenti. Si è scelto a tal fine di utilizzare due diverse metodologie e strumenti di indagine: un approccio quantitativo mediante la predisposizione di un questionario semi-strutturato (vedi appendice) per la raccolta di dati oggettivi rispetto alle dimensioni dell'offerta dei servizi, e un approccio qualitativo grazie ad un'intervista semi-strutturata (vedi appendice) che ha permesso di accedere alla prospettiva dei soggetti gestori dell'offerta, riuscendo a far emergere le visioni del servizio e le modalità di azione nell'offrire risposte alle esigenze delle famiglie.

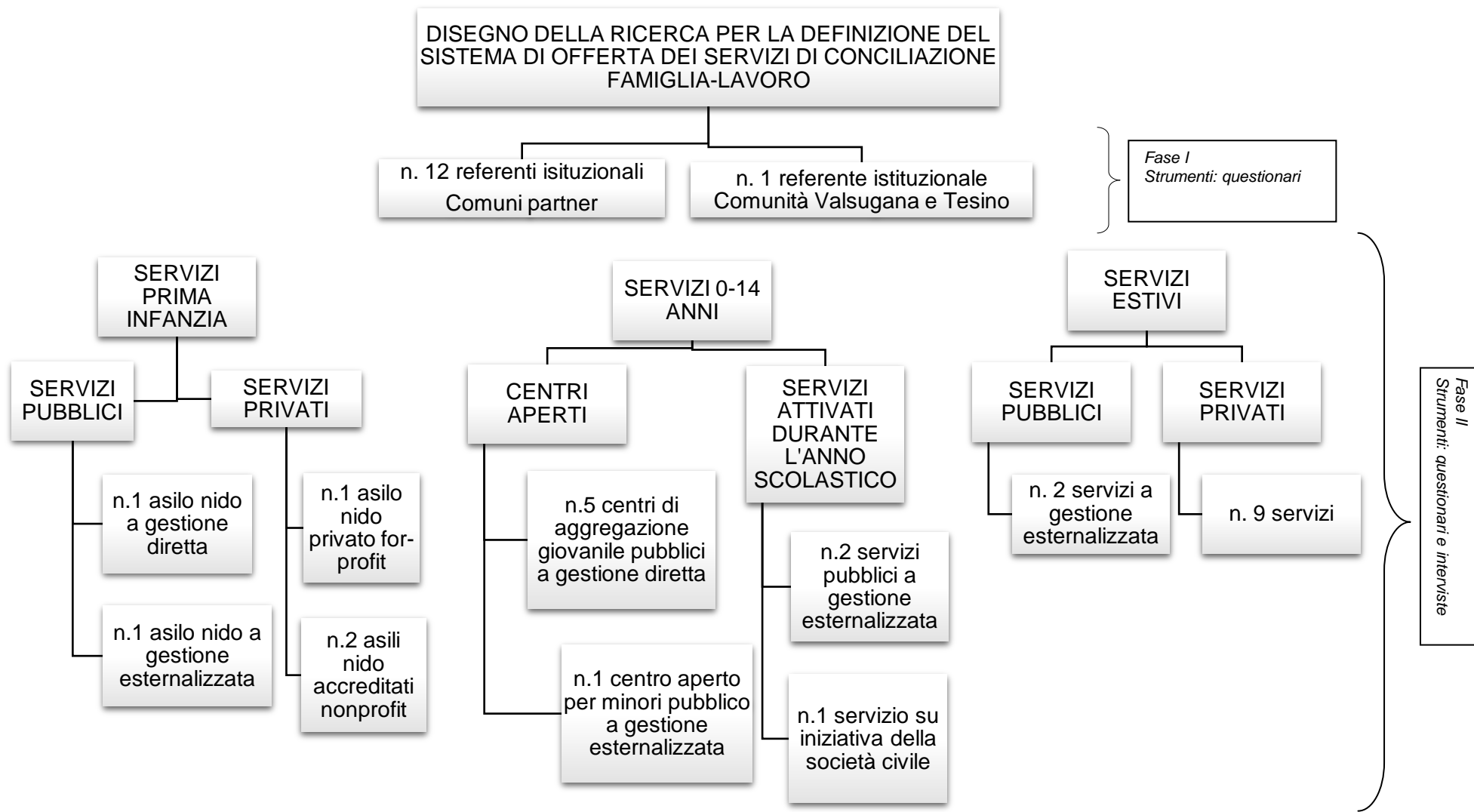
Il questionario semi-strutturato è stato rivolto a tutti i soggetti pubblici e privati che compongono l'offerta emersi dalla fase preliminare e differenziato in relazione a quelli rivolti alla prima infanzia, alla fascia 0-14 anni e a quelli attivati durante il periodo estivo. Si è scelto di procedere con questionari differenziati per tipologia di servizi, in quanto ognuno di essi presenta caratteristiche strutturali diverse, anche se le dimensioni indagate sono le medesime e riguardano: le caratteristiche dell'offerta e la raccolta di dati in merito all'utenza e al personale educativo coinvolto.

L'intervista semi-strutturata è stata delineata in modo da poter dare voce ai soggetti gestori in relazione a diversi ambiti d'interesse, riconducibili alle seguenti macro categorie: l'analisi dei bisogni e la programmazione, l'organizzazione dell'offerta, la dimensione economico-finanziaria, i sistemi di valutazione interni, e il rapporto con il Distretto famiglia Valsugana e Tesino. In questo caso non è stata prevista una differenziazione dello strumento di indagine in relazione alla tipologia

di servizio, ma bensì in riferimento alla natura giuridica dello stesso, pubblica o privata, per poter cogliere eventuali similitudini o differenziazioni.

L'intervista pur avendo delle aree tematiche e delle domande prefissate, non ha comunque comportato un'interazione rigida e limitante, in quanto gli argomenti affrontati hanno suscitato e stimolato diverse osservazioni e considerazioni da parte dei soggetti coinvolti.

Fig. 1 Sintesi disegno della ricerca



4. I soggetti partecipanti

I soggetti che hanno partecipato alla ricerca sono stati in totale 39, di cui 13 referenti istituzionali, coinvolti nella prima fase per una mappatura preliminare, e 25 servizi di offerta nella fase successiva per l'indagine in profondità, di cui 5 per la fascia 0-3 anni, 9 per la fascia 0-14 anni e 11 estivi. I servizi che non hanno preso parte alla ricerca sono 3, appartenenti alla categoria dei servizi estivi, all'interno di un quadro complessivo della ricerca che ha quindi intercettato l'89% dei servizi emersi dalla mappatura preliminare.

Il coinvolgimento dei soggetti è stato facilitato dall'appoggio della referente del Distretto famiglia e dalla collaborazione dell'ente capofila - il Comune di Roncegno Terme -, i quali si sono resi disponibili nel fornirmi i contatti dei referenti istituzionali partner per la prima fase, mentre per la seconda, si sono occupati di inviare una lettera di presentazione dell'indagine ai servizi di offerta che avevo individuato, sollecitandoli alla partecipazione. Personalmente mi sono occupata invece della cura delle relazioni con tutti i soggetti coinvolti dall'indagine, agendo autonomamente sul piano delle comunicazioni e nella somministrazione degli strumenti di rilevazione.

Tabella 1. Soggetti partecipanti alla ricerca empirica. Anni 2015/2016

	Tipologia	Strumenti di indagine utilizzati	N. soggetti partecipanti
Fase I	Referenti istituzionali partner	Questionario semi-strutturato somministrato mediante intervista	13
Fase II	Servizi prima infanzia	Questionario Interviste	5
	Servizi 0-14 anni	Questionario Interviste	9
	Servizi estivi	Questionario Interviste	11
Totale			39

5. Il contesto di riferimento

La definizione del contesto di riferimento è stata possibile mediante la fase di ricerca basata sul coinvolgimento diretto dei soggetti istituzionali partner del progetto *Destinazione Famiglia* (anno 2015), la quale ha permesso di individuare le caratteristiche demografiche, l'entità numerica e la collocazione territoriale dei servizi conciliativi per la fascia 0-14 anni, nonché il quadro politico-istituzionale di riferimento sul tema. Le informazioni raccolte, di seguito illustrate, sono state fondamentali, sia per l'elaborazione della successiva fase di ricerca, sia per poter arricchire il processo di analisi e di valutazione rispetto ai dati emersi dal coinvolgimento diretto dei soggetti gestori dei servizi.

Il contesto demografico

Secondo le statistiche degli uffici anagrafici dei Comuni partner, al 31 dicembre 2014, nell'ambito territoriale del progetto *Destinazione Famiglia* erano residenti 3.312 bambini e ragazzi nella fascia compresa tra gli 0 e i 14 anni, di cui 828 bambini nella fascia compresa tra gli 0 e i 3 anni e, su un totale di popolazione residente nel territorio di riferimento dell'indagine pari a 20.935 e sul totale di popolazione della Comunità Valsugana e Tesino composta da 27.273 abitanti⁵⁰. I Comuni più popolati da bambini nella fascia d'età compresa tra lo 0 e i 3 anni sono quelli di Borgo Valsugana (252 unità), di Telve (174) e di Roncegno Terme (115), e le proporzioni si rispettano estendendo la fascia da 0 a 14 anni (Borgo Valsugana con 994, Telve con 625 e Roncegno Terme con 463).

⁵⁰ Fonte dati al 01/01/2015: Servizio Statistica Provincia Autonoma di Trento.

Tabella 2 Numero di abitanti e di bambini nella fascia d'età 0-3 anni e nella fascia 0-14 anni all'interno dei Comuni partner del Distretto famiglia e aderenti al progetto "Destinazione famiglia" al 31/12/2014

Comuni partner	N° abitanti	Bambini in fascia 0-3 anni	Bambini/ragazzi in fascia 0-14 anni
Bieno	422	14	56
Borgo Valsugana	6.942	252	994
Carzano	526	26	75
Castello Tesino	1235	18	119
Castelnuovo	1045	40	152
Grigno	2232	57	267
Novaledo	1069	42	183
Roncegno Terme	2889	115	463
Ronchi Valsugana	424	14	59
Scurelle	1435	62	230
Telve	2018	174	625
Torcegno	698	14	89
Totale	20.935	828	3.312

Fonte: uffici anagrafici Comuni partner

Il sistema dei servizi per la conciliazione famiglia-lavoro

I servizi che rispondono alle esigenze di conciliazione delle famiglie sono differenziati in relazione ai 3 diversi ambiti già precedentemente identificati, ovvero servizi per la prima infanzia (0-3 anni); servizi per la fascia 0-14 anni⁵¹; servizi estivi.

Partendo dalla definizione provinciale di quella che viene considerata come la filiera dei servizi per la prima infanzia, presentata nel paragrafo 3.1.2. del secondo capitolo, si è cercato di capire quanti e a quale tipologia appartenessero i servizi presenti all'interno del territorio di riferimento. Al mese di maggio 2015, sul territorio erano attivi in totale 5 servizi rivolti alla fascia 0-3 anni, i cui dettagli sono

⁵¹ All'interno dell'indagine sui servizi 0-14 anni è stata inclusa anche la fascia 0-3 anni in quanto si presupponeva l'esistenza di eventuali servizi oltre a quelli tradizionali come quelli di asilo nido e i servizi conciliativi.

presenti nella Tabella 3; si tratta di: 2 asili nido pubblici, disciplinati dalla legge 4/2001, e 3 servizi di conciliazione, disciplinati dalla legge 1/2011.

Tab. 3 La filiera dei servizi per la prima infanzia nel Distretto famiglia Valsugana e Tesino – anno 2015. Servizi pubblici e privati per riferimento territoriale

	Tipologia	Riferimento territoriale	Numero strutture
SERVIZI PUBBLICI	Asilo nido comunale a gestione diretta	Borgo Valsugana	1
	Asilo nido comunale a gestione esternalizzata	Carzano	1
SERVIZI PRIVATI	Asilo nido privato accreditato	Cinte Tesino	1
	Asilo nido privato accreditato	Telve	1
	Asilo nido privato <i>tout-court</i>	Castelnuovo	1
Totale servizi			5

Sulla base delle informazioni raccolte, si può notare come l'intervento pubblico diretto in merito all'offerta di servizi di asilo nido comunali riguardi 2 Comuni, quello di Borgo Valsugana e quello di Carzano, quest'ultimo a gestione esternalizzata. In merito invece ai servizi privati accreditati di Telve e di Cinte Tesino⁵², l'intervento pubblico si è manifestato nell'indizione di una gara d'appalto, nel primo caso da parte del Comune, e nel secondo da parte della Comunità, per la gestione di servizi di conciliazione, come previsto dalla Legge provinciale 1/2011, all'interno di strutture di titolarità pubblica.

Nel 66,67% dei Comuni, ovvero in 8 Comuni appartenenti al Distretto famiglia, non è presente alcun servizio che risponde alle esigenze di conciliazione per la fascia 0-3 anni; la percentuale sale al 83,33%, pari a 10 Comuni sul totale di quelli partner del progetto, se si considerano anche i Comuni privi di un servizio di

⁵² Il nido privato accreditato di Cinte Tesino pur non collocandosi entro il territorio di riferimento viene preso in considerazione in quanto nasce su iniziativa, tra gli altri, di 2 Comuni partner - Bieno e Castello Tesino - e per il quale la titolarità è sovra-comunale, ovvero a capo della Comunità Valsugana e Tesino.

asilo nido pubblico, ovvero compresi Castelnuovo e Telve in cui sono presenti invece servizi di conciliazione. Tra i 10 Comuni privi di un servizio di asilo nido comunale, tutti hanno attivato convenzioni con almeno 1 asilo nido pubblico del territorio, e nella gran parte dei casi con 2 servizi comunali tra quelli di Borgo Valsugana, Carzano e Scurelle⁵³, nonché il Comune di Novaledo convenzionato anche con un terzo, quello di Levico Terme.

Tab. 4 Comuni partner che hanno attivato convenzioni con asili nido pubblici. Numero convenzioni e servizi - anno 2015

Comuni partner	Convenzioni attive con asili nido pubblici				Tot. Convenzioni
	Nido comunale di Borgo Valsugana	Nido comunale di Carzano	Asilo nido sovra-comunale di Scurelle	Asilo nido comunale di Levico Terme	
Bieno			1		2
Castello Tesino	1	1			2
Castelnuovo	1	1			2
Grigno		1			1
Novaledo	1	1		1	3
Roncegno T.	1	1			2
Ronchi Valsugna	1	1			2
Scurelle		1	1		2
Telve	1	1			2
Torcegno	1	1			2

Dalla ricerca preliminare per la definizione di una prima mappatura dei servizi per la fascia 0-14 anni sono emersi in totale 9 servizi all'interno del territorio di riferimento. Si tratta di 8 servizi pubblici, le cui caratteristiche generali sono visibili nella Tabella 5, di cui 5 a gestione diretta e 3 a gestione esternalizzata con l'affidamento a organizzazioni di Terzo settore, e 1 servizio nato su iniziativa privata da parte del gruppo dell'oratorio locale.

⁵³ Al momento della compilazione del questionario l'asilo sovra-comunale di Scurelle, di titolarità della Comunità di Valle a gestione esternalizzata e convenzionato con i Comuni partner di Scurelle e Bieno, era in costruzione; la sua apertura è avvenuta nel mese di ottobre 2015.

Tab. 5 I servizi di conciliazione per la fascia 0-14 anni nel Distretto famiglia Valsugana e Tesino – anno 2015. Servizi pubblici e privati, tipologia e contesti territoriali di riferimento

	Tipologia	Riferimento territoriale	Numero servizi
SERVIZI PUBBLICI	Centro aperto a gestione esternalizzata	Borgo V.	1
	Centri di aggregazione giovanile a gestione diretta	Borgo V.	1
		Bieno	1
		Castelnuovo	1
		Roncegno Terme	1
		Torcegno	1
Servizio di supporto ai compiti a gestione esternalizzata	Castello Tesino	1	
Servizio di interscuola a gestione esternalizzata	Castelnuovo	1	
SERVIZI PRIVATI	Servizio di supporto ai compiti	Telve	1
Totale servizi			9

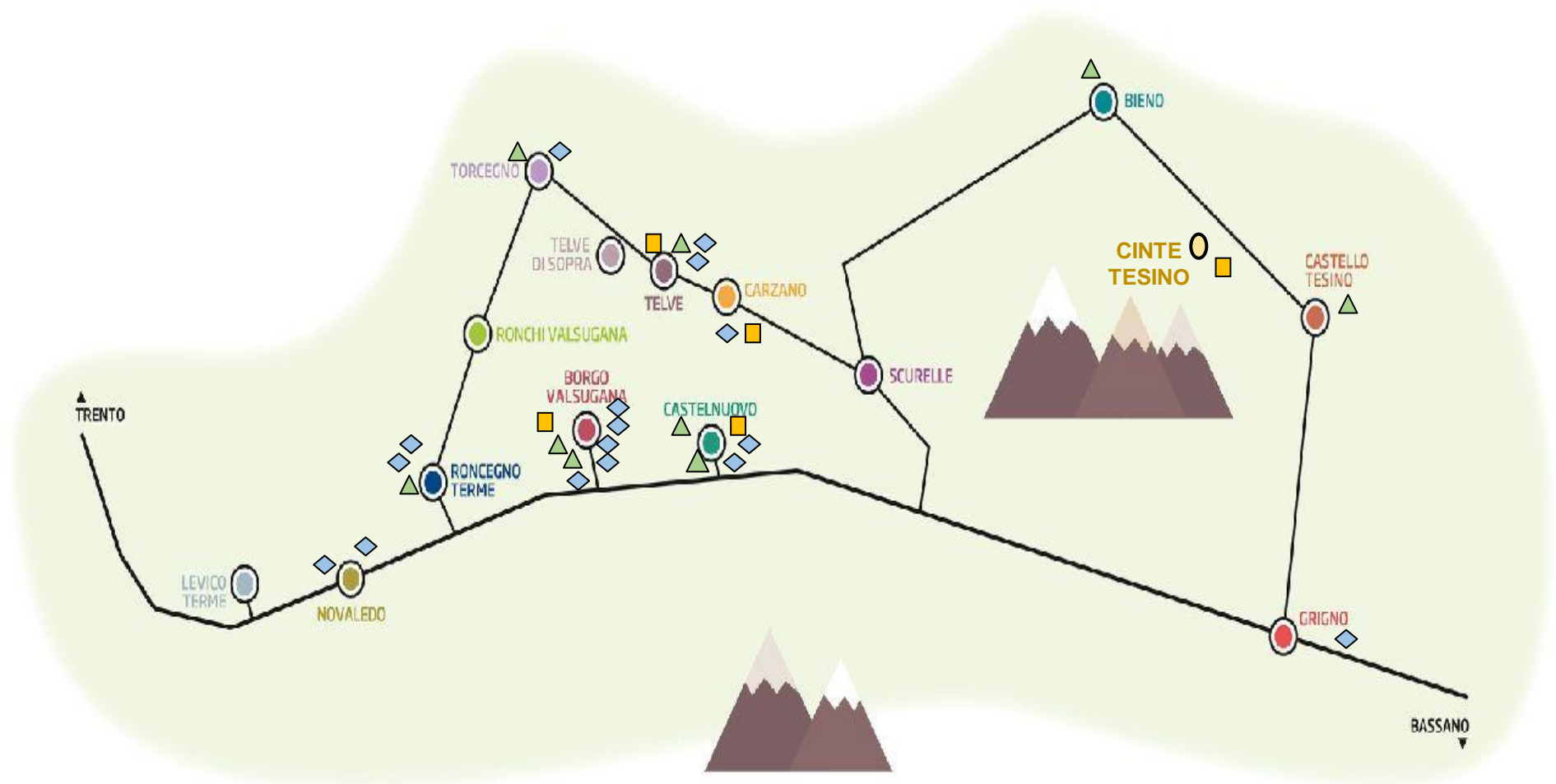
I servizi di conciliazione estivi per utenti nella fascia d'età tra gli 0 e i 14 anni sul territorio preso in considerazione sono in totale 14⁵⁴, nella quasi totalità dei casi si tratta di iniziative di Terzo settore, le cui connotazioni generali sono individuate nella Tabella 6.

Tab. 6 I servizi estivi nel Distretto famiglia Valsugana e Tesino – anno 2015. Servizi pubblici e privati, tipologia e contesti territoriali di riferimento

	Tipologia	Riferimento territoriale	Numero servizi
SERVIZI PUBBLICI	Colonia diurna a gestione esternalizzata	Borgo Valsugana	2
SERVIZI PRIVATI	Colonia diurna	Borgo Valsugana	3
		Carzano, Telve, Torcegno	1
		Castelnuovo	2
		Noaledo	2
		Roncegno Terme	2
	Telve	1	
Colonia residenziale	Grigno	1	
Totale servizi			14

⁵⁴ Tutti i servizi estivi che sono emersi dalla ricerca preliminare che ho condotto, individuati nella Tab. 6 (ad eccezione di 1), hanno aderito all'iniziativa "Destinazione estate 2015", all'interno della seconda azione del progetto *Destinazione Famiglia*. L'iniziativa si è proposta di realizzare un volantino in cui sono presenti i dettagli di tutti i servizi estivi del territorio da divulgare alle famiglie locali per informarle dell'offerta complessiva al fine di poterle mettere nelle condizioni di scegliere il servizio che maggiormente risponde alle proprie esigenze. La realizzazione del volantino ha rappresentato il primo tentativo verso la realizzazione di un coordinamento della rete dei servizi estivi per promuovere congiuntamente per la prima volta tutte le iniziative di conciliazione presenti sul territorio del Distretto famiglia Valsugana e Tesino.

Fig. 2 - Il contesto territoriale di riferimento. Il sistema dei servizi. Anno 2015⁵⁵



Legenda: ■ servizi 0-3 anni; ▲ servizi 0-14 anni; ◆ servizi estivi.

⁵⁵ Fonte grafica: Publistampa Arti Grafiche, Via Dolomiti, 36 - 38057 Pergine Valsugana (TN).

Il contesto politico-istituzionale di riferimento in tema di conciliazione famiglia-lavoro

Il quadro politico-istituzionale delle amministrazioni comunali partner del progetto in tema di interventi e misure a favore della conciliazione famiglia-lavoro dei nuclei residenti è stato articolato in 3 diversi ambiti:

1. gli interventi economici volti a favorire la soddisfazione dei bisogni delle famiglie;
2. le iniziative promosse;
3. le intenzionalità future.

1. Interventi economici

Tra le amministrazioni comunali partner, 6 hanno previsto *benefit* e misure economiche rivolte alle famiglie o al sostentamento dei servizi che svolgono funzioni di supporto alla conciliazione famiglia-lavoro. Di queste, la maggior parte si è orientata su interventi economici relativi alla partecipazione ai costi delle attività estive attraverso contributi rivolti direttamente alle famiglie o ai servizi per il supporto della dimensione economico-gestionale dell'offerta. Alcuni Comuni, invece, soprattutto quelli più decentrati - Castello Tesino e Grigno - hanno optato per una partecipazione sui costi di trasporto per favorire la partecipazione dei bambini ad attività, ad esempio sportive, le quali possono rappresentare un contesto che funge anche da sostegno alla conciliazione famiglia-lavoro dei genitori. Per quanto riguarda invece la fascia 0-3 anni, i Comuni di Borgo Valsugana e di Noaledo hanno promosso interventi economici per la riduzione dei costi a carico delle famiglie per la fruizione dei servizi di asilo nido.

Tab. 7 Interventi economici previsti dalle amministrazioni comunali partner per favorire la soddisfazione dei bisogni di conciliazione delle famiglie residenti. Tipologia e dettagli

Comuni partner	Tipologia di intervento
Borgo V.	Contributo per la frequenza di un servizio di conciliazione privato per bambini inseriti nelle liste di graduatoria dell'asilo nido di Borgo Valsugana la cui domanda di accoglienza non è stata soddisfatta
	Tariffe asilo nido basate su parametri Icef
Castello Tesino	Pagamento trasporto per corso di sci presso Passo Brocon e per corso di nuoto presso Piscina Comunale di Levico Terme
	Contributi economici per le associazioni che si rivolgono alle famiglie (es. si interviene sui costi dei corsi di musica promossi dalla banda)
Grigno	Contributo economico per l'abbattimento delle spese di trasporto delle frazioni comunali
Novaledo	Contributo economico per asilo nido
	Quota economica per le colonie estive extra-comunali
Roncegno T.	Contributo economico alle famiglie per le attività estive che hanno sede nel Comune
Torcegno	Contributo sulle attività estive all'ente che gestisce la colonia sul territorio comunale (associazione Ecomuseo del Lagorai)

2. Le iniziative

Le principali iniziative in tema di conciliazione famiglia-lavoro che hanno assunto un carattere culturale si sono concretizzate prevalentemente in serate informative rivolte alla popolazione residente. Alcuni Comuni, inoltre, come Borgo Valsugana, Grigno e Roncegno Terme, hanno svolto ricerche per l'individuazione dei bisogni di conciliazione dei genitori con figli nella fascia della prima infanzia per intraprendere eventuali azioni di risposta in merito.

Tab. 8 Iniziative promosse dalle amministrazioni comunali partner in tema di conciliazione famiglia-lavoro. Tipologia e dettagli

Comuni partner	Tipologia
Borgo Valsugana	Ricerca sulle esigenze di conciliazione delle famiglie nell'anno 2010
	Promozione di serate informative in collaborazione con la Comunità di Valle
	Articoli/newsletter in materia di politiche familiari
	Adesione ai progetti promossi da "Stazione Famiglie"
Carzano	Serate informative
	Articoli sulle iniziative del Distretto Famiglia
Grigno	Ricerca sull'analisi dei bisogni di conciliazione nella fascia 0-5 anni
Novaledo	Serate informative in collaborazione con il Comune di Roncegno
Roncegno Terme	Ricerca analisi dei bisogni di conciliazione delle famiglie con figli di 0-3 anni
	Serate informative
	Coinvolgimento dei cittadini sul tema attraverso il progetto "Stazione Famiglie"

3. Intenzionalità future

Le intenzionalità future emerse dall'indagine che ha coinvolto i referenti istituzionali possono essere ricondotte in linea generale a due direzioni: da un lato, la realizzazione dei servizi o il potenziamento dell'offerta rivolta a bambini nella fascia della prima infanzia e di quella per i bambini nella fascia 3-6 anni in merito all'apertura delle scuole materne durante il periodo estivo, mentre, dall'altro, confermando l'intento ad aderire alle esistenti o alle nuove proposte progettuali del Distretto famiglia, marcando l'adesione a quelle previste dal progetto *Destinazione Famiglia*. Su quest'ultimo aspetto, tutte le amministrazioni comunali intervistate hanno confermato la propria adesione e intenzionalità a proseguire gli obiettivi del Distretto famiglia, facendo emergere come tale modello venga riconosciuto dai referenti istituzionali come sistema di *governance* partecipata all'interno del quale aderire, intraprendere e realizzare interventi che, probabilmente, i soli Comuni, soprattutto quelli di piccola entità, non sarebbero in grado di sostenere o gestire.

Tab. 9 Intenzionalità future delle amministrazioni comunali sul tema dei servizi di conciliazione famiglia-lavoro. Tipologia e caratteristiche

Comuni partner	Tipologia
Borgo Valsugana	Ampliamento della struttura dell'asilo nido comunale per un maggiore accesso dell'utenza
Carzano	Asilo nido con apertura nel mese di agosto
Castello Tesino	Asilo estivo (non ancora implementato per insufficiente numero di iscritti)
Grigno	Serate informative
	Centri aperti per famiglie con bambini 0-3 anni
Novaledo	Asilo estivo
	Apertura punto lettura
Roncegno Terme	Realizzazione corso per la qualifica di babysitter
	Realizzazione asilo nido
Telve	Apertura asilo estivo

6. I risultati

I risultati empirici emersi dal percorso di ricerca sono significativi, sia in termini quantitativi, che qualitativi. Per favorirne la lettura e la comprensione, si è pensato di presentarli rispettando la logica per i 3 diversi ambiti già identificati, ovvero i servizi rivolti alla prima infanzia, i servizi per la fascia 0-14 anni e i servizi estivi. Per ognuno di essi verranno illustrate in un primo momento le informazioni che più caratterizzano l'offerta, in termini oggettivi e numerici, derivanti dall'elaborazione dei questionari raccolti, per dare in un secondo momento spazio alle riflessioni più in profondità, venute alla luce a fronte dalle interviste effettuate.

6.1 Ambito I: i servizi per la prima infanzia

I 5 servizi presenti sul territorio che costituiscono la filiera rivolta alla prima infanzia possono accogliere da parte dei servizi pubblici, 45 bambini nel caso dell'asilo nido a gestione diretta di Borgo Valsugana e 32 da parte di quello a gestione esternalizzata di Carzano. Nei servizi di natura privata, invece, i 2 asili nido accreditati, gestiti dalla cooperativa sociale Am.ic.a., possono accogliere in un caso 19 bambini e nell'altro 20, mentre nell'asilo nido privato *tout-court*, con forma giuridica s.n.c., vi possono accedere un massimo di 20 bambini.

Tab. 10 Asili nido pubblici e privati nel Distretto famiglia Valsugana e Tesino – anno 2015. Sede, tipologia, denominazione e posti disponibili

Comuni partner	Tipologia e denominazione	Posti disponibili
Borgo V.	Asilo nido comunale "Arcobaleno" a gestione diretta	45
Carzano	Asilo nido comunale "Le piume" a gestione esternalizzata - Cooperativa sociale Bellesini	32
Cinte Tesino	Asilo nido privato accreditato "La girandola" - Cooperativa sociale Am.ic.a.	19
Telve	Asilo nido privato accreditato "Yo-Yo" - Cooperativa sociale Am.ic.a.	20
Castelnuovo	Asilo nido privato <i>tout-court</i> "La bottega di Geppetto"	20
	Totale posti disponibili	136

L'efficienza di copertura delle domanda

Al 31.12.2014 erano residenti nel territorio preso in considerazione 828 bambini tra gli 0 e i 3 anni, mentre i posti complessivamente disponibili negli asili nido erano in totale 136, per il 57% pubblici (77 posti) e per il 43% privati (59 posti), di organizzazioni sia *for-profit* che *nonprofit*.

Questo significa che meno di 2 bambini su dieci (ovvero il 16%), sul territorio target, avevano la possibilità di frequentare un asilo nido, con il rischio quindi di non raggiungere l'obiettivo comunitario previsto dall'Agenda di Lisbona, il quale prevedeva entro l'anno 2010 un tasso di copertura della domanda (qui valutabile solo con la popolazione locale e non con l'effettivo bisogno) pari al 33% di asili nido, sia pubblici, che privati.

Prendendo in considerazione i soli nidi pubblici, il tasso di copertura della domanda teorica di iscrizione per l'anno educativo 2014/2015 è pari al 9%, mentre quella dei privati al 7%. Questi dati ci fanno comprendere come i servizi di natura privata hanno un ruolo rilevante sul piano della copertura della domanda potenziale delle famiglie, con una differenza pari a 2 punti inferiore rispetto al pubblico.

Tab 11 Tasso di soddisfacimento della domanda teorica degli asili nido all'interno del territorio di riferimento. Anno educativo 2014/2015

	N.	Tasso di soddisfacimento della domanda teorica sul totale di 828 bambini nella fascia 0-3 anni
Ricettività pubblica	77	9%
Ricettività privata	59	7%
Ricettività complessiva	136	16%

Convenzioni

Nel paragrafo 5 del presente capitolo è stato definito il sistema delle convenzioni attivate dalle amministrazioni comunali, appartenenti al contesto di ricerca, in riferimento ai servizi di asilo nido pubblici per l'anno educativo 2014/2015. Nel dettaglio, le convenzioni attive per i 2 asili nido pubblici sono numerose e significative per l'ambito territoriale della Comunità Valsugana e Tesino: l'asilo comunale di Borgo convenzionato con 7 Comuni partner del progetto *Destinazione Famiglia* (Castello Tesino, Castelnuovo, Novaledo, Roncegno T., Ronchi T., Telve, Torcegno) e 4 della Comunità Valsugna e Tesino (Ivano Fracena, Spera, Telve di Sopra, Villa Agnedo); mentre quello di Carzano convenzionato invece con 9 Comuni partner del progetto (Castello Tesino, Castelnuovo, Grigno, Novaledo, Roncegno T., Ronchi T., Scurelle, Telve, Torcegno) e 4 della Comunità (Ospedaletto, Spera, Strigno, Villa Agnedo).

I servizi privati accreditati di Cinte Tesino e Telve della cooperativa sociale Am.ic.a. hanno previsto specifiche convenzioni, che prevedono sconti dal 5% al 10 % sulle tariffe, stipulate con i seguenti enti pubblici e/o privati: APSP di Pieve Tesino, APSP di Castello Tesino, APSP di Borgo Valsugana, Gruppo Paterno di Villa Agnedo e Cassa Rurale Valsugana e Tesino.

Caratteristiche dell'offerta

Nella Tabella 12 sono presentate le principali caratteristiche delle strutture, in termini di anno di attivazione del servizio, della copertura annuale, settimanale, di orario, nonché della possibilità di usufruire della modalità part-time da parte delle famiglie.

Tab. 12 Gli asili nido pubblici e privati nell'ambito territoriale del progetto Destinazione Famiglia – anno 2015. Strutture, aperture, fasce orarie, possibilità part-time e periodi di chiusura

Servizi	Anno attivazione servizio	Giorni settimanali e fascia oraria coperta	Fasce orarie con la possibilità di chiusura posticipata	Possibilità di poter usufruire del servizio part-time	Periodi di chiusura
Asilo nido comunale di Borgo V.	1982	Lu - ve 7.30-16.00	16.00 - 17.30	No	- tutto il mese di agosto - in concomitanza con le festività
Asilo nido comunale di Carzano	2006	Lu - ve 7.30-15.30	15-30 - 18.30	2 opzioni part-time: 7.30-13.30; 12.30-18.30	- tutto il mese di agosto - 10 giorni durante l'anno educativo
Asilo nido privato accreditato Cinte Tesino	2012	Lu - ve 7.30-14.00	Su richiesta	Si, a frequenza personalizzata	- 1 settimana vacanze natalizie - 2 settimane ad agosto
Asilo nido privato accreditato Telve	2014	Lu - ve 7.30-17.30	Su richiesta	Si, a frequenza personalizzata	- 1 settimana vacanze natalizie - 2 settimane in agosto
Asilo nido privato Castelnuovo	2002	Lu - ve 7.30-17.30	No	Si, con massima flessibilità	- 2 settimane vacanze natalizie - 2 settimane in agosto

La totalità dei servizi ha la medesima copertura in termini di giorni settimanali, ovvero dal lunedì al venerdì, differenziandosi invece su quella annuale, soprattutto nel mese di agosto, in cui i servizi pubblici rimangono chiusi, mentre quelli privati solo per 2 settimane. Nessuna struttura ha adottato proprie iniziative per sopperire ai giorni settimanali di chiusura del servizio e di quelli nel mese di agosto o durante le festività.

La copertura oraria, è per tutti i servizi a partire dalle ore 7.30 del mattino, per diversificarsi invece sulla chiusura pomeridiana, con la possibilità nella quasi totalità dei casi, ad esclusione di quello privato di Castelnuovo - che comunque ha un'apertura estesa fino alle 17.30 -, di poter usufruire dell'orario di posticipo su richiesta del genitore. Nell'asilo nido di Borgo Valsugana la fascia oraria di

posticipo è compresa tra le 16.00 e le 17.30, definita di mezz'ora in mezz'ora, mentre a quello di Carzano le fasce orarie sono definite su tre turni - 15.30-16.30; 16.30-17.30; 17.30-18.30 -, lasciando per entrambi i servizi la possibilità di scelta al genitore, stabilendone la fruizione mese per mese, a seconda delle proprie esigenze. Negli asili privati accreditati di Cinte Tesino e Telve non vi è un orario ben definito in cui si protrae il posticipo, in quanto vengono valutate le richieste del genitore caso per caso e comunque non oltre l'orario delle 19.00.

I servizi che consentono la possibilità di poter usufruire della modalità part-time sono 4, ad esclusione di quello di Borgo Valsugana, ognuno con proprie caratteristiche. Il servizio pubblico di Carzano offre la possibilità dell'orario part-time per un numero definito di utenti, ovvero 8, e all'interno di fasce orarie ben precise: dalle 7.30 alle 13.30 o dalle 12.30 alle 18.30. I servizi privati, invece, non hanno stabilito vincoli rispetto al numero di utenti e di orari, garantendo la massima flessibilità ai genitori. In particolare, i servizi gestiti dalla cooperativa sociale Am.ic.a. consentono tuttavia una frequenza estremamente personalizzata con la possibilità di scelta sia in merito ai giorni, che agli orari, definibili anche di settimana in settimana.

Dati sull'utenza

In riferimento all'anno educativo 2014/2015, i bambini accolti dai servizi presenti sul territorio preso in considerazione sono stati 127, coprendo la quasi totalità dei posti disponibili.

Le domande non accolte a causa dell'esaurimento dei posti ha riguardato unicamente i servizi pubblici, per un numero totale di 111; nel caso dell'asilo nido di Borgo Valsugana le domande non accolte sono state 43, mentre quelle a

Carzano sono state 68, di cui 41 di bambini sotto i 18 mesi e 27 sopra i 18 mesi. Il servizio di Carzano rende presente che molti bambini non ammessi hanno trovato posto nel nido d'infanzia di Borgo V., altri 16 in quello sovra comunale di Scurelle, aperto ad ottobre 2015, andando così a soddisfare quasi tutte le domande presenti in graduatoria.

I dati rispetto ai Comuni di residenza degli utenti accolti sono stati forniti unicamente dai servizi di asilo nido pubblici. L'asilo nido "Arcobaleno" di Borgo V. ha accolto durante l'anno educativo 2014/2015 34 nuovi bambini residenti a: Borgo V. (29), Roncegno T. (2), Telve (1), Telve di Sopra (1) e Villa Agnedo (1); l'incidenza così significativa di residenti nel Comune di Borgo V. è riconducibile al fatto che vengono attribuiti automaticamente 5 punti, nel momento della definizione della graduatoria, a chi risiede nel territorio in cui ha sede il servizio. Nel nido "Le piume" di Carzano sono stati invece accolti un totale di 38 bambini, residenti nei Comuni di: Carzano (8), Telve (6), Castelnuovo (6), Scurelle (6), Roncegno T. (4), Ospedaletto (4), Strigno (1), Villa Agnedo (1), Torcegno (1) e Spera (1).

I bambini che hanno invece utilizzato i servizi secondo modalità part-time sono stati in totale 32, 8 al nido di Carzano - coprendo quindi il tetto massimo previsto -, e tutti quelli iscritti agli asili nido accreditati di Cinte Tesino (10) e di Telve (14). I dati portano a dedurre che questa possibilità sia molto apprezzata dai genitori, come viene anche sottolineato dal servizio di Carzano, il quale riporta come negli ultimi anni siano aumentate in maniera considerevole le richieste di iscrizione con modalità part-time.

Tab. 13 Numero di bambini accolti e domande non accolte, e n. di iscritti con modalità part-time. Anno educativo 2014/2015

Servizio	N. bambini accolti	N. bambini iscritti con modalità part-time	Domande non accolte
Asilo nido comunale di Borgo Valsugana	45	-	43
Asilo nido comunale di Carzano	38	8	68
Asilo nido privato accreditato di Cinte Tesino	10	10	0
Asilo nido privato accreditato di Telve	14	14	0
Asilo nido privato Castelnuovo	20	dato non comunicato	0
Totale	127	32	111

Dati sul personale educativo coinvolto

Nell'anno educativo 2014/2015 il personale educativo coinvolto dalla totalità dei servizi è di 28 dipendenti. Il numero di presenze di figure educative più significativo all'interno di uno stesso servizio si riscontra negli asili comunali di Borgo Valsugana e di Carzano che, a differenza degli altri, accolgono anche un maggior numero di bambini, mentre quelli privati coinvolgono invece per ognuno 2 figure educative.

I titoli di studio prevalenti sono i seguenti: diplomi di scuola media superiore in ambito socio-educativo, lauree negli indirizzi di Scienze dell'educazione, Scienze Pedagogiche e Psicologia, mentre i corsi professionalizzanti si differenziano in quelli di puericultrice, di assistente all'infanzia, di "baby-life", e di operatore dei servizi assistenziali. Queste informazioni fanno comprendere come non solo i servizi pubblici, per i quali specifiche direttive richiedono requisiti formativi specifici, ma anche quelli privati siano orientati ad assumere personale preparato e qualificato in ambito educativo.

Tab. 14 Dati sul personale educativo coinvolto. Anno educativo 2014/2015

Servizio	Diploma scuola media superiore	Laurea	Corsi professionalizzanti	Totale dipendenti con ruolo educativo
Asilo nido comunale Borgo V.			11	11
Asilo nido comunale Carzano		3	6	9
Asilo nido privato accreditato Cinte Tesino	1	1		2
Asilo nido accreditato Telve	1	1	1	3 ⁵⁶
Asilo nido privato Castelnuovo	1		2	3
			Totale	28

I modi in cui i servizi agiscono a livello di analisi, programmazione, organizzazione e valutazione della propria offerta presentano similitudini e differenziazioni che possono essere ricondotte soprattutto alla loro natura giuridica. Le interviste che ho personalmente condotto si sono dimostrate particolarmente significative in quanto hanno fatto emergere interessanti considerazioni che di seguito mi proporrò di illustrare.

L'analisi dei bisogni e la programmazione dell'offerta

I servizi pubblici, sia a gestione diretta, che esternalizzata, analizzano i bisogni delle famiglie in maniera diretta soprattutto attraverso uno specifico strumento, il questionario di *costumer satisfaction* rivolto alle famiglie per la certificazione della qualità, oltre a modalità meno formali, come colloqui o serate tematiche/informative con i genitori. In tali servizi il dirigente della struttura e le figure educative hanno ridotta autonomia di personalizzazione dell'offerta, in quanto le principali caratteristiche in termini strutturali sono definite da uno specifico regolamento: *“questo è un servizio pubblico, in un cui c'è un regolamento predisposto dall'amministrazione comunale che poi viene modificato nel caso di*

⁵⁶ Durante l'anno educativo 2014/2015 all'asilo nido privato accreditato di Telve è stata effettuata una sostituzione; pertanto le figure educative compresenti nello svolgimento del servizio sono 2.

bisogno, previo accordo con tutti i Comuni convenzionati [..]; se abbiamo richieste dai genitori che ci chiedono perché il servizio non apre prima delle 7.30 o perché il numero di part-time è solamente 8, o quant'altro, noi accogliamo queste richieste, dopodiché rimandiamo all'amministrazione comunale che è lei che se ne occupa".

Per i servizi privati accreditati di Cinte Tesino e di Telve, gestiti dalla cooperativa sociale Am.ic.a., i bisogni delle famiglie sono stati inizialmente rilevati dall'amministrazione comunale e da quella di Comunità che hanno indetto il bando di gara per la gestione del servizio di conciliazione. I canali che invece coinvolgono direttamente la cooperativa per la raccolta delle esigenze delle famiglie sono basati su modalità informali, come i momenti di scambio con i genitori, ad inizio anno educativo ed in itinere, e su uno specifico strumento denominato "operazione ascolto" per la certificazione del sistema di qualità, in cui i genitori possono esprimere, anche in maniera anonima, esigenze, criticità e considerazioni sul servizio. Per la definizione della programmazione annuale si può affermare che l'organizzazione dei servizi privati accreditati attribuisce forte centralità alle esigenze reali delle famiglie, come di seguito viene esplicitato: *"ti faccio un esempio: se il nido di Telve magari un anno è aperto dalle 7.00 alle 16.00 perché tutte le famiglie entrano in quella fascia lì, un altro anno invece può risultare aperto fino alle 17.30 perché alcune famiglie hanno la necessità di avere il nido aperto; quindi la programmazione viene fatta così: a settembre viene svolta un'indagine su quelle che sono le effettive esigenze di utilizzo del servizio da parte delle famiglie, dopodiché su quelle viene costruita l'apertura del servizio".*

Il servizio privato *tout-court*, agisce invece organizzando ad inizio anno un incontro con le famiglie per comunicare la propria offerta e per raccogliere le esigenze dei genitori, mantenendo l'organizzazione proposta negli anni

precedenti, pur raccogliendo e cercando di soddisfare eventuali esigenze dei genitori.

La dimensione organizzativa

I servizi pubblici ritengono di avere un'offerta sul piano organizzativo piuttosto standardizzata, in quanto si deve adattare ad uno specifico disciplinare, rispetto invece al piano pedagogico-educativo in cui sentono di avere maggiore flessibilità. L'asilo nido di Carzano ritiene comunque di avere un'offerta personalizzata nella definizione degli orari, soprattutto per la modalità part-time che può avvenire al mattino o al pomeriggio, mentre un elemento in comune con anche quello di Borgo Valsugana è la possibilità dell'orario di posticipo individualizzato per ogni famiglia, personalizzabile di mese in mese.

La cooperativa sociale Am.ic.a. afferma invece che i propri servizi siano caratterizzati in tutti i tratti da una massima flessibilità e personalizzazione, consentendo alle famiglie di definire anche settimanalmente i giorni e gli orari di fruizione del servizio, andando molto incontro ai genitori che lavorano su turni. Inoltre, al bisogno, il genitore può richiedere con una comunicazione preventiva di almeno qualche giorno, di poter usufruire dell'orario di anticipo o di posticipo; l'unico vincolo posto dal servizio è una frequentazione del bambino di almeno 3 giorni a settimana per favorirne l'inserimento nel contesto educativo.

L'asilo nido privato di Castelnuovo afferma allo stesso modo di perseguire la flessibilità per le famiglie, in quanto ad inizio mese vi è la possibilità di poter programmare la fruizione oraria e mensile sulla base delle esigenze dei genitori.

Le modalità comunicative e promozionali della propria offerta per i servizi privati è molto differenziata, quello *tout-court* riporta di aver promosso la propria

offerta soprattutto nei primi anni di apertura, ritenendo al momento fondamentale il passa-parola delle famiglie, mentre per i due servizi accreditati, le forme predilette sono da un lato i volantini, nel caso di Telve anche con una partecipazione del Comune nel loro invio alle famiglie, e dall'altro specifici momenti di incontro, denominati gli "aperinido", che avvengono una volta all'anno in entrambi i nidi per favorire la conoscenza e lo scambio con le famiglie che li frequentano e con quelle del territorio.

I servizi privati, anche sul piano gestionale ritengono di avere elementi di forza che li rendono competitivi: la cooperativa sociale Am.ic.a. considera l'accREDITAMENTO per i Buoni di servizio come un elemento fortemente competitivo, nonostante l'onerosa gestione degli stessi, mentre quello privato *tout-court* ritiene di aver instaurato negli anni buoni rapporti con i genitori, tanto da essere scelti dalla famiglie anche per l'inserimento dei loro altri figli.

I soggetti con cui i servizi di offerta per la prima infanzia si rapportano sono molto diversificati. Per l'articolazione delle attività rivolte ai bambini troviamo la biblioteca, in particolare il programma "*Nati per Leggere*"⁵⁷, le realtà del territorio - associazioni culturali locali, la banda musicale, i vigili del fuoco -, e le scuole dell'infanzia. I servizi pubblici, a differenza di quelli privati, hanno riportato sicuramente un coinvolgimento con le amministrazioni comunali titolari e quelle convenzionate, nonché i servizi socio-sanitari del territorio quali il servizio di neuropsichiatria infantile, i servizi sociali e i pediatri rispetto a specifici casi d'utenza.

⁵⁷ L'iniziativa "*Nati per Leggere*" è promossa a livello nazionale dall'alleanza tra bibliotecari e pediatri con l'obiettivo di promuovere la lettura ad alta voce ai bambini di età compresa tra i 6 mesi e i 6 anni.

La dimensione economico-finanziaria

I servizi pubblici di Borgo Valsugana e Carzano applicano una quota massima mensile per la fruizione del servizio fissata in 320,00 € che può essere ridotta fino ad un minimo di 90,00 €, in relazione alla condizione economica dei richiedenti, valutata sulla base dell'Indicatore della Condizione Economica Familiare (Icef). I due servizi applicano diverse tariffe per la quota mensile di prolungamento dell'orario (vedi Tabella 14) e, nel caso di frequenza part-time, all'asilo nido di Carzano la quota fissa mensile, anche ridotta, è corrisposta nella misura del 75%.

I servizi di asilo nido privati accreditati della cooperativa sociale Am.ic.a. applicano una quota oraria di 6,25 € +iva per la fruizione del servizio che può essere diminuita in relazione all'uso dei Buoni di servizio, scontata del 20% sul secondo bambino per iscrizione di fratelli o sorelle o del 5-10% come previsto da convenzione specifiche con soggetti pubblici e/o privati. Per il servizio di posticipo, attivato per un orario massimo fino alle 19.00 e su richiesta del genitore, le tariffe variano in relazione alla presenza di un solo bambino (12,50 € all'ora), alla presenza di due bambini (10,50 € all'ora) e alla presenza di tre o più bambini (costo orario pari a 8,50€). Il servizio privato *tout-court* applica invece una tariffa mensile pari a 490,00 € per orario full-time e tariffe ridotte per la modalità part-time: 415,00 € fino alle ore 13.00 e 470,00 € fino alle ore 16.00.

Nei servizi privati accreditati i trasferimenti economici per la gestione del servizio sono stati stimati nel 30% dalla contribuzione delle famiglie e circa il 70% dai Buoni di servizio, - strumenti ritenuti dalla cooperativa sociale Am.ic.a. fondamentali -, mentre per quello privato *tout-court* il 100% delle entrate proviene direttamente dalle famiglie.

Tab. 15 Disciplina delle rette per servizio. Anno educativo 2014/2015

Servizio	Quota mensile massima	Modalità part-time	Quota oraria massima	Quota mensile per orario prolungato
Asilo nido comunale di Borgo	320 €	-		Fino a 30 minuti: 22 € Fino a 60 min: 34 € Fino a 90 min: 47 € ⁵⁸
Asilo nido comunale di Carzano	320 €	Riduzione quota del 25%		Fino a 60 min: 21 € Fino a 120 min: 33 € Fino a 180 min: 46 € ⁵⁹
Asili nido privati accreditati di Cinte Tesino e Telve	-	-	6,25 € +iva	In relazione al n. bambini
Asilo privato Castelnuovo	490 €	Fino alle ore 13.00: 415 € Fino alle ore 16.00: 470 €		

I sistemi di valutazione interni

Per il sistema di valutazione della qualità, i servizi pubblici utilizzano diversi strumenti: i questionari di *customer satisfaction* rivolti ai genitori, il questionario Asei - Autovalutazione dei Servizi Educativi per l'infanzia per una valutazione interna -, la certificazione della qualità ISO 9001 e quella ambientale Emas.

Gli asili nido privati accreditati utilizzano la certificazione per la qualità ISO 9001 e strumenti rivolti alle famiglie come questionari di gradimento o un sistema di ascolto, mentre quello privato *tout-court* riporta di non avere alcun tipo di sistema di valutazione.

I rapporti con il Distretto famiglia

Tutti gli enti titolari dei servizi per la prima infanzia, ad esclusione di quello privato di Castelnuovo, sono partner del Distretto famiglia Valsugana e Tesino e hanno la certificazione Family in Trentino, tra cui quelli di Carzano, Cinte Tesino e Telve che hanno anche la certificazione Family Audit.

⁵⁸ Fonte: <http://www.comune.borgo-valsugana.tn.it/index.php/amministrazionecomunale/nido-dinfanzia-arcobaleno>.

⁵⁹ Fonte: <http://www.comune.carzano.tn.it/modulistica/servizio-asilo-nido>.

Tutti i servizi hanno espresso la propria disponibilità nei confronti del Distretto famiglia per intraprendere rapporti o intensificarli nell'ottica di operare secondo modalità che mettono in rete le organizzazioni. In particolare, quello che più i servizi si aspettano dalla possibilità di entrare in rete con altri servizi che si rivolgono alla stessa tipologia d'utenza, mediante il coinvolgimento da parte del Distretto famiglia, ha fatto emergere diverse considerazioni: un servizio pubblico vede come potenzialità *“la possibilità di farsi conoscere, conoscere altre realtà sul territorio, e quindi poi avere una visione d'insieme, differenziarsi o unificare le proprie potenzialità e capacità per offrire dei servizi dove c'è bisogno differenziati, nel senso che la differenziazione porta il genitore alla scelta; ogni servizio può offrire qualcosa di diverso, di peculiare, perché non lasciare al genitore la scelta? Dall'altra parte la possibilità di fare rete, fare forza in merito all'organizzazione di un evento, di una serata o di altro, con anche altre realtà che non sono educative”*; la cooperativa sociale Am.ic.a. ritiene invece che *“potrebbe essere interessante aggregarsi in un'ottica di creare un soggetto di riferimento istituzionale unico perché un conto è se un singolo servizio va a parlare con la Comunità, con le sue 20 famiglie, un conto è se c'è una realtà che aggrega tutti i privati e quella realtà diventa la voce di 100 famiglie, quindi la logica è quella di creare un coordinamento che diventi un referente istituzionale per quello che riguarda la conciliazione in fascia 0-3 [...], significativa è inoltre la creazione di uno sportello presso la Comunità che può diventare la voce di tutti i servizi di conciliazione del territorio, oltre che soggetto con cui la famiglia può interloquire per capire il servizio più adatto alle proprie esigenze”*, mentre il privato *tout-court* ritiene che sarebbe un'occasione per conoscere altri servizi e soprattutto per poter condividere momenti di aggiornamento su tematiche educative.

6.2 Ambito II: i servizi per la fascia 0-14 anni

All'interno dell'ambito territoriale di riferimento i servizi extra-scolastici che svolgono una funzione di risposta alle esigenze di conciliazione dei genitori lavoratori con figli nella fascia 0-14 anni sono 9, i quali possono essere ricondotti a due macro-categorie: i centri aperti di aggregazione per bambini e ragazzi e i servizi attivati durante il periodo scolastico.

Tab. 16 Servizi per bambini e ragazzi nella fascia 0-14 anni: centri aperti, servizi di interscuola e di supporto ai compiti. Denominazione e caratteristiche anno 2015 e anno scolastico 2014/2015

Tipologia e denominazione	Anno nascita servizio	Fascia d'età	Sede	Posti	Aperture ⁶⁰
<u>Centro aperto "Sosta Vietata"</u> Comunità Valsugana e Tesino a gestione esternalizzata - Onlus Appm ⁶¹	1992	6-11 anni	Borgo Valsugana	N. non definito	Lun-ven: 16.30-18.00
<u>Centri di aggregazione giovanile</u> Comunità Valsugana e Tesino a gestione diretta	2005	11-25 anni	Bieno	Variabile in base a specifici progetti	Merc: 16.00-17.30; chiusura: agosto
	2002	11-25 anni	Borgo Valsugana		Lun-ven:15.00-18.00
	2009	11-25 anni	Castelnuovo		Merc: 15.00-16.30; chiusura: luglio e agosto
	2007	11-25 anni	Roncegno, frazione Marter		Mar-ven: 20.00-22.00; sab-dom: 15.00-19.00
	2004	11-25 anni	Torcegno		Lun: 16.30-18.00
<u>Servizio di doposcuola</u> Comune di Castello Tesino a gestione esternalizzata - Cooperativa '90 ⁶²	2014	6-16 anni	Biblioteca comunale di Castello Tesino	25	Lun-sab: 14.30 -18.30; 15.00-19.00
<u>Servizio di interscuola</u> Comune di Castelnuovo a gestione esternalizzata - cooperativa sociale Cs4 ⁶³	2008/ 2009	6-11 anni	Scuola elementare di Castelnuovo	N. non definito	Merc: 12.20-16.20
Servizio di supporto ai compiti	2011/ 2012	8-14 anni	Biblioteca di Telve	N. non definito	Il sabato: 14.00-16.00

⁶⁰ Le sedi dei centri di aggregazione giovanile possono essere aperte oltre le modalità di apertura standard in relazione all'attivazione di specifici progetti.

⁶¹ Associazione Provinciale per i Minori Onlus, via Zambra, 11 - 38121, Trento.

⁶² Cooperativa '90, cooperativa sociale di tipo B, via al Lago, 11/A - 38057, Pergine Valsugana, Tn.

⁶³ Cooperativa di Solidarietà Sociale Cs4, via Dossetti, 8 - 38057, Pergine Valsugana, Tn.

Dati sull'utenza

Nell'anno 2015 i servizi rivolti alla fascia 0-14 anni sono stati frequentati da un totale di circa 418 utenti. La categoria dei centri aperti ha accolto per la fascia 6-11 anni circa 20 utenti e per la fascia 11-14 anni 350 utenti, mentre, per quanto riguarda i servizi attivati durante il periodo scolastico 2014/2015, i bambini e i ragazzi accolti sono stati circa 48.

Nel complesso, i dati raccolti dimostrano che la frequentazione dei servizi da parte degli utenti è strettamente collegata alla vicinanza territoriale con gli stessi. Il centro aperto Sosta Vietata di Borgo Valsugana ha accolto, nella quasi totalità dei casi, bambini residenti all'interno del proprio territorio comunale, prevalentemente di origine straniera, in quanto è emerso che chi frequenta il servizio lo fa per trovare un supporto nello svolgimento dei compiti, anche su invito da parte delle scuole che frequentano. Nel centro aperto, pur non essendoci fissato un limite di accoglienza di utenti per l'accesso libero, il proprio regolamento interno stabilisce che non possano essere presenti contemporaneamente più di 20 utenti; questo significa che la frequentazione dello stesso sia composta prevalentemente da utenti segnalati dal servizio sociale all'interno del centro diurno, comportando in alcuni casi una limitazione all'accesso pubblico. I centri di aggregazione giovanile in relazione alla fascia d'età fino ai 14 anni, ha accolto utenti, con una soglia pari a quasi il 100% dei casi, appartenenti al territorio in cui ha sede il servizio, pur facendo presente che non sempre si tratta di una frequenza continua da parte degli utenti iscritti, ma variabile sia in relazione alle caratteristiche sociali del territorio comunale, che agli specifici progetti attivati.

Rispetto invece ai servizi attivati in concomitanza al periodo di frequentazione scolastica, la provenienza dell'utenza dei servizi è così

caratterizzata: nel caso del servizio di Castello Tesino l'utenza è composta dal 72% da soggetti residenti nel territorio comunale e dal 28% da quelli residenti nel Comune limitrofo, ovvero Cinte Tesino; il servizio di Castelnuovo registra invece una totalità di utenti residenti all'interno del territorio comunale in cui ha sede il servizio; infine, quello di Telve, pur avendo come target d'utenza quella residente nel Comune, ha registrato una frequenza limitata e sporadica anche di bambini e ragazzi provenienti dai Comuni vicini quali quelli di Telve di Sopra, Castelnuovo, Carzano e Torcegno.

Tab. 17 Dati sull'utenza di accesso ai servizi. Anno 2015, anno scolastico 2014/2015

Servizio	Sede		Utenti	Domande escluse
Centro aperto "Sosta vietata"	Borgo V.	Anno 2015	20 ca.	-
Centri di aggregazione giovanile	Bieno		10	-
	Borgo V.		200	-
	Castelnuovo		15	-
	Roncegno T.		100	-
	Torcegno		25	-
Servizi attivati durante l'anno scolastico	Castello Tesino	A.s. 2014/2015	25	3
	Castelnuovo		9	-
	Telve		14 ca.	-
Totale			418 ca.	3

Dati sul personale educativo coinvolto

In riferimento all'anno 2015, per i centri aperti, e quello scolastico 2014/2015, per gli altri servizi, in base ai dati dichiarati, le figure coinvolte nello svolgimento di funzioni educative sono state in totale 24; si tratta di 20 soggetti retribuiti e 4 volontari. Nella quasi totalità dei casi le figure coinvolte sono formate in ambito socio-educativo o hanno maturato esperienza in contesti relazionali con bambini e ragazzi. La dimensione formativa ed esperienziale del personale

dell'offerta dimostra l'attenzione da parte dei servizi nel porre particolare attenzione ai bisogni dell'utenza, garantendo ai genitori non solo un servizio di custodia ma anche un supporto qualificato rispetto alle loro esigenze conciliative.

Tab. 18 Dati sul personale coinvolto. Anno 2015, anno scolastico 2014/2015

Servizio	Sede	Formazione del personale coinvolto	Presenza		Totale personale coinvolto
			Retribuita	Volontaria	
Centro aperto "Sosta Vietata"	Borgo V.	Laurea in: educatore professionale, scienze dell'educazione e servizio sociale	7	-	7
Centri di aggregazione giovanile	Bieno	Laurea in educatore professionale sanitario/scienze dell'educazione	1	-	1
	Borgo V.	Laurea in educatore professionale e in servizio sociale	3	-	3
	Castelnuovo	Laurea in educatore professionale sanitario	1	-	1
	Roncegno T.	Diploma di scuola media superiore, laurea in servizio sociale	4	-	4
	Torcegno	Laurea in educatore professionale e in servizio sociale	1	-	1
Servizi attivati durante il periodo scolastico	Castello Tesino	Laurea in scienze storiche	1	-	1
	Castelnuovo	Laurea in psicologia	2	-	2
	Telve	Esperienza lavorativa in ambito scolastico, diploma di scuola media superiore	-	4	4
Totale			20	4	24

L'analisi dei bisogni e la programmazione dell'offerta

I servizi intercettati mediante le interviste operano in maniera diversificata nell'analizzare i bisogni delle famiglie e nel definire la programmazione dell'offerta.

In riferimento ai centri aperti, l'analisi dei bisogni è centrata su quella dei potenziali utenti frequentatori, visto che nella loro *mission* l'obiettivo è quello di promuovere contesti di socializzazione positivi, piuttosto che rispondere in maniera prioritaria alle esigenze conciliative delle famiglie. Il servizio "Sosta

Vietata” per la fascia 6-11 anni identifica i bisogni dell’utenza tramite il confronto con la scuola e i servizi territoriali, soprattutto nel caso di utenti stranieri che vi accedono per il supporto nello svolgimento dei compiti, e mediante una programmazione dell’offerta co-progettata con la Comunità, l’ente che ne è titolare. I centri di aggregazione giovanile, invece, utilizzano la metodologia di lavoro dell’educativa di strada e dello sviluppo di comunità, affermando come *“ogni progettazione è legata al territorio, al bisogno che ne emerge [...] l’aggregazione prevede che i ragazzi arrivino, perché c’è un accesso libero, noi non andiamo a rapportarci direttamente con la famiglia [...], poi siamo un servizio pubblico; se la famiglia viene, noi naturalmente dialoghiamo”,* oppure *“siccome noi non lavoriamo nello specifico sul tema della conciliazione, indirettamente sì, una cosa che si valuta sicuramente è che l’arco temporale in cui si realizzano i progetti sia scoperto da attività scolastiche”.*

Nel servizio di interscuola a gestione esternalizzata di Castelnuovo e di quello esternalizzato di supporto ai compiti di Castello Tesino l’analisi dei bisogni è invece focalizzata sulle necessità delle famiglie per conciliare sfera familiare e quella lavorativa. Nel primo caso, l’analisi viene svolta dall’amministrazione comunale che ne è titolare, utilizzando ad inizio dell’anno scolastico lo strumento del questionario, i cui esiti espressi dalle famiglie vengono ripresi in sede di programmazione del servizio; mentre, per il secondo caso, la raccolta delle esigenze e la programmazione viene basata sul confronto diretto da parte dell’ente gestore con i genitori.

Infine, il servizio di supporto ai compiti di Telve si basa su una programmazione che si protrae di anno in anno, secondo le stesse modalità, con

un'analisi dei bisogni che è stata condotta su iniziativa dell'oratorio, solamente nell'anno in cui ha preso avvio l'iniziativa.

La dimensione organizzativa

I servizi si connotano per una frequentazione ad accesso libero da parte dell'utenza, garantendo pertanto la massima flessibilità. Tuttavia, il servizio di interscuola di Castelnuovo e quello di supporto ai compiti di Cinte Tesino, prevedono una frequentazione basata sull'iscrizione da parte del genitore, che cerca di tenere conto delle esigenze della famiglia, con una personalizzazione degli orari e dei giorni di frequenza.

I servizi pubblici si rapportano in maniera continuativa con gli enti che ne sono titolari, ma soprattutto quello che più emerge è la loro forte radicazione nel territorio, attraverso un'offerta che si propone di coinvolgere e intercettare le diverse realtà locali: *“noi lavoriamo col territorio [...], con tutte le realtà e le agenzie educative [...], tutte quelle che intercettano il mondo giovanile”*.

La dimensione economico-finanziaria

Tutti i servizi per la fascia 0-14 anni, che possono rispondere alle esigenze di conciliazione tra la dimensione di cura e quella lavorativa dei genitori, sono gratuiti per le famiglie. La totalità dei costi di gestione, ad esclusione del servizio attivo a Telve che si basa su un coinvolgimento di soggetti volontari, sono a carico delle amministrazioni pubbliche, comunali o della Comunità.

Il centro aperto “Sosta Vietata” riporta inoltre come negli ultimi anni il servizio non abbia assistito ad un cambiamento significativo delle risorse a

disposizione, ma tuttavia è maturata una maggiore consapevolezza nel farne un uso efficace, con una più rilevante attenzione in sede di programmazione.

I sistemi di valutazione interni

I servizi che svolgono una valutazione sulla propria offerta riguardano il centro aperto “Sosta Vietata”, il quale basa le proprie valutazioni sull’analisi interna di dati quantitativi e qualitativi, e i centri di aggregazione giovanile che mettono in atto processi valutativi in relazione ad ogni singolo progetto attivato, mentre il servizio di interscuola di Castelnuovo utilizza come strumento di valutazione un questionario di soddisfazione somministrato ai genitori a fine anno scolastico.

I rapporti con il Distretto famiglia

Tutti i soggetti titolari dei servizi coinvolti nell’erogazione di risposte ai bisogni di conciliazione delle famiglie per la fascia 0-14 anni sono partner del Distretto famiglia, tranne quello promosso dall’iniziativa volontaria di supporto ai compiti di Telve. Tuttavia, quello che emerge dalle interviste ai responsabili dei servizi riguarda la mancata collaborazione diretta con lo stesso. Le motivazioni rispetto alla possibilità di entrare in rete con il Distretto famiglia e con le realtà che aggrega ha portato alla luce diverse considerazioni *“la crisi qui non è ancora arrivata [...], sarebbe positivo creare gruppi di lavoro per incentivare la collaborazione e promuovere progetti di sviluppo vero, in termini creativi e con stimoli nuovi: il lavoro in rete sarà necessariamente il futuro”, oppure “sta nella metodologia che abbiamo adottato, nel senso che se lavoriamo sullo sviluppo di comunità, il lavoro di rete è alla base” e infine “si potrebbe pensare a qualche collaborazione, a qualche progetto, calcola che comunque non sempre è facile*

quando si fanno iniziative per i giovani, agganciarli, se si potesse collaborare con qualche realtà per idee, progetti, iniziative, i ragazzi del servizio (si riferisce a quello di supporti ai compiti) potrebbero partecipare”.

6.3 Ambito III: i servizi estivi

Il panorama dei servizi che si propongono di andare incontro alle esigenze di conciliazione delle famiglie durante il periodo estivo, momento in cui la richiesta risulta più accentuata a fronte della chiusura delle scuole, si è rivelato particolarmente articolato e ricco. Quasi la totalità delle organizzazioni che hanno messo in atto un’offerta durante i mesi estivi nell’anno 2015, pari al 79% ha aderito alla ricerca condotta. Si tratta di 9 servizi, nati e gestiti da organizzazioni di Terzo settore o dall’oratorio, e 2 invece pubblici con gestione esternalizzata.

La Tabella 19 illustra i tratti generali dei servizi. I Comuni in cui è presente almeno 1 servizio sono 7, con il Comune di Borgo, il più popolato, che registra una presenza di più servizi. Il periodo con una maggiore copertura dall’offerta è quello compreso tra inizio luglio (in concomitanza con la chiusura delle scuole materne) e le prime settimane di agosto, per una copertura più limitata a giugno e settembre. La media del target d’utenza a cui sono rivolte le iniziative per età, è quella compresa tra i 7 e gli 8 anni, con una presenza di servizi, pari al 50%, disponibile all’accoglienza di bambini b.e.s. e di 4 servizi sul totale accreditati per l’uso dei Buoni di servizio. Nella gran parte dei servizi è possibile l’entrata anticipata o l’uscita posticipata e in alcuni di questi con la possibilità di usufruire dell’orario part-time, con una scelta anche in più fasce orarie.

Tab. 19 Definizione e caratteristiche servizi estivi. Anno 2015

Ambiti territoriali partner	Anno attivazione servizio	Denominazione servizio; ente gestore	Destinatari per fascia d'età	B.E.S.	Settimane anno 2015 coperte dal servizio	Orario	Accreditati per buoni di servizio	Tariffe a settimana	Attività
Borgo Valsugana	2004	Ludoteca estiva 3x6 Comune di Borgo V. a gestione externalizzata - Associazione Borgo Sport Insieme	3-6 anni	-	3 settimane in agosto	8.30-12.30	-	10,00 €	Attività ludico-educativa
	2013	Ludoteca estiva 6x10 Comune di Borgo V. a gestione externalizzata - Associazione Borgo Sport Insieme	6-10 anni	-	2 settimane in agosto e 1 a settembre	8.30-12.30	-	10,00 €	Attività ludico-educativa
	1994	"Estate insieme 2015" Associazione sportiva dilettantistica Borgo Sport Insieme	3-12 anni	SI	Dal 15 giugno al 7 agosto	8.00-17.00 (possibilità di anticipo ore 7.30 e posticipo alle 17.30)	SI	110,00 €	Attività a contatto con la natura, visite a musei, attività sportive, aiuto compiti
	2005	Grest e campeggi Oratorio "Beato Stefano Bellesini"	6-14 anni	-	Dal 15 al 26 giugno	14.00-18.00	-	Grest: 25,00 € per 1 sett, 40,00 € per 2 sett. campeggi: 170,00 € a sett.	Varie

Carzano, Telve, Torcegno	2013	Colonia estiva "Ascolta la natura" Associazione Ecomuseo del Lagorai	3-11 anni	SI	Dal 29 giugno al 28 agosto	8.00-12.30 8.00-14.00 8.00-16.00	SI	Orario 8.00- 16.00: 130,00 €; 8.00-14.00: 120,00 €; 8.00-12.30: 70,00€	Conoscenza del territorio dell'associazion e, delle sue risorse e del valore del volontariato
Castelnuovo	2013	"Un'altra estate fra natura e cavallo" Associazione Amici del cavallo Valsugana orientale	6-14 anni	-	Dal 20 al 24 luglio; dal 3 al 7 agosto e dal 17 al 21 agosto	13.00- 19.00	-	100,00 €	Attività equestre
Novaledo	2015	"Salti di gioia" Coop. soc. Am.ic.a.	3-6 anni	SI	6-31 luglio	Part-time: 7.30-13.30 Full-time: 7.30- 16.30	SI	Part-time: 110,00 € Full-time: 135,00 €	Gioco, movimento e altre attività all'aperto
	2015	"Muovi l'estate... In vacanza divertimento fa rima con movimento" Coop. soc. Am.ic.a.	6-12 anni	SI	15 giugno-7 agosto	Part-time: 7.30- 13.00 Full-time 7.30-17.30	SI	Part-time: 110,00 € Full-time: 135,00 €	Gioco, movimento e altre attività all'aperto S
Roncegno Terme	2012	"Musicaestate" Coro San Osvaldo	2-14 anni	SI	29 giugno- 7 agosto	8.00-17.00 (anticipo 7.30, posticipo 17.30)	-	60,00 €	Attività incentrate sulla musica
Telve	1998; 2007	Grest estivo e campeggio Oratorio Don Bosco	8-11 anni	-	10-21 giugno	13.00/13.30 - 18.00/19.00	-	Grest: 30,00/ 50,00 €	Attività ricreative

Dati sull'utenza

I servizi estivi intercettati hanno accolto un totale di circa 1.070 utenti⁶⁴, di cui l'entità numerica per ogni iniziativa, assieme ai dati sulla capienza massima e sull'accesso medio per settimana, è presentata nella Tabella 20.

I dati che maggiormente spiccano per la significativa frequenza di bambini e ragazzi sono quelli della colonia "Estate insieme 2015" con sede a Borgo Valsugana e i grest e campeggi estivi proposti dalle realtà dall'oratorio.

I dati rivelano che gli utenti, sul totale dei servizi, risiedono per il 49% nel Comune di Borgo Valsugana, quello più popolato e dove si registrano il maggior numero di iniziative. Si registra, tuttavia, anche un'accoglienza di alcuni utenti residenti in territori extra quello della Comunità, sia a livello provinciale che in alcuni casi extra regionale, dimostrando la capacità dei servizi di poter intercettare le domande da parte di soggetti che, per motivi lavorativi o turistici, si trovano sul territorio. In linea generale, emerge in maniera preponderante che gli utenti iscritti ai servizi risiedono nei Comuni in cui ha sede lo stesso o nei Comuni limitrofi, facendo presupporre che le famiglie prediligano un'offerta che, tra le altre caratteristiche, sia vicina al proprio domicilio.

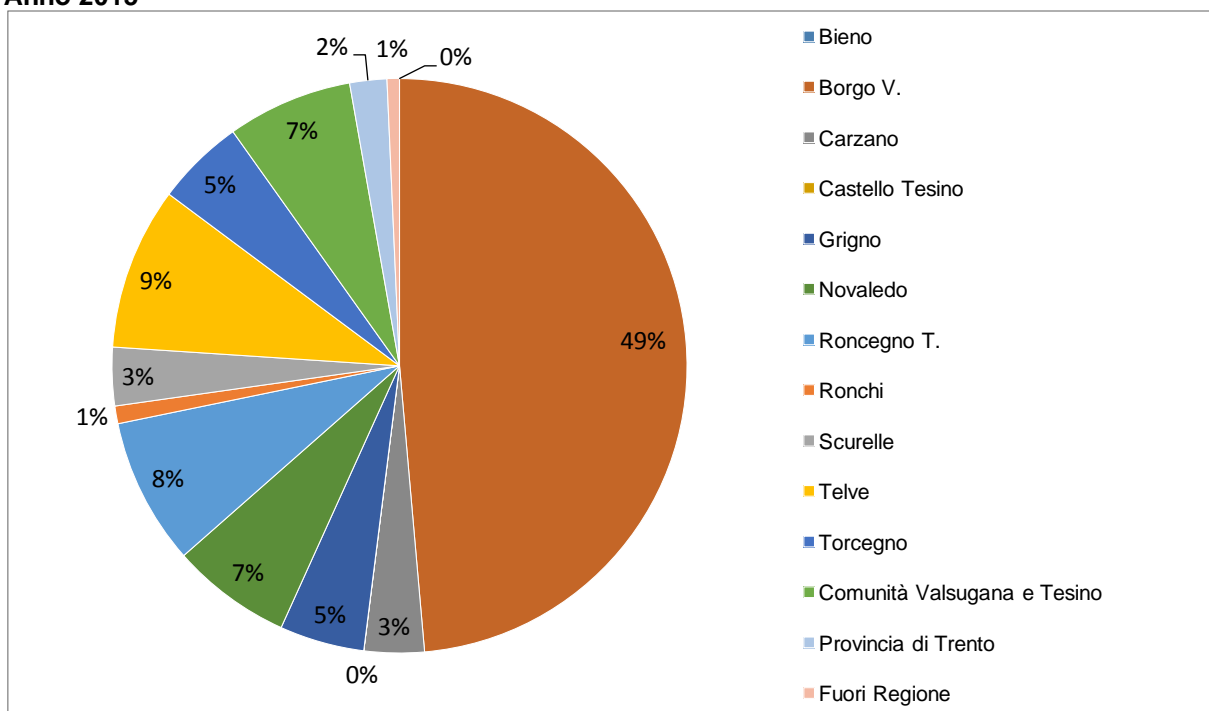
Le domande non accolte per il raggiungimento del numero massimo di iscritti a settimana è estremamente limitato sul totale dei servizi e non supera più di 6 domande presentate, questo dato fa comprendere come il sistema di offerta abbia una buona copertura della domanda.

⁶⁴ Nel calcolo complessivo dell'utenza accolta dal totale dei servizi, sia per ogni singola iniziativa, sono stati sommati dai servizi i singoli utenti senza tenere in considerazione dello specifico bambino o ragazzo (il quale ha potuto frequentare più settimane, ed essere quindi contato più volte).

Tab. 20 Dati utenze totali, capienza massima e accesso medio dei servizi estivi. Anno 2015

Ambiti territoriali partner	Denominazione servizio; ente gestore	Totale numero utenti accolti	Capienza massima utenti turno di 1 settimana	Accesso medio turno di una settimana
Borgo Valsugana	Ludoteca estiva 3x6.	33	20	17
	Ludoteca estiva 6x10	37	20	20
	Colonia estiva 2015	368	60	47
	Grest estivo e campeggi	197	35 campeggio per fascia elementari-medie adolescenti 30 campeggio I e II elementare 100 Grest	Grest: 100 campeggi: 32
Carzano, Telve, Torcegno	Colonia estiva "Ascolta la natura"	125	60 (20 fascia 3-6 anni; 40 fascia 6-11 anni)	40
Castelnuovo	Un'altra estate fra natura e cavallo"	41	30	17
Novaledo	Salti di gioia	36	30	6
	Muovi l'estate... In vacanza divertimento fa rima con movimento	23	30	6
	Musicaestate	75	Non definito	19
Telve	Grest estivo e campeggio	135 ca	Grest 50; campeggi 30	dato non fornito
Totale		1.070 ca		

Fig. 3 Percentuali utenti accolti per residenza. Comuni partner e territori di appartenenza. Anno 2015



Per quanto riguarda invece la fruizione del servizio secondo la modalità part-time, dei 5 servizi che lo permettono, la colonia “Estate insieme 2015” ne ha stimato l’utilizzo da parte del 5% degli utenti iscritti e la colonia “Ascolta la natura” dal 20%, mentre sono stati forniti dati reali dalla colonia “Salti di gioia” (3%), “Muoviamo l’estate” (4%) e “Musicaestate” (30%).

I servizi accreditati per i Buoni di servizio sono in totale 4, nei quali il numero di utenti che li hanno utilizzati sono: 37 nella colonia “Estate insieme 2015”, 66 in “Ascolta la natura”, 5 in “Salti di gioia” e 5 in “Muovi l’estate”. Per quanto riguarda invece la colonia “Musicaestate” si registra un significativo utilizzo dei contributi economici previsti dal Comune di Roncegno Terme rivolti alle famiglie residenti per le iniziative estive attive sul territorio comunale, pari a 27 bambini su un totale di 75 accolti.

Dati sul personale coinvolto

Indagando invece la dimensione riguardante il personale coinvolto a contatto con l’utenza, sul totale dei servizi, si rileva un totale di 131 soggetti, di cui il 21% retribuito mentre l’81% a presenza volontaria, su quest’ultimo punto con un significativo indice per quanto riguarda le colonie e i campeggi promossi dagli oratori di Borgo Valsugana e di Telve.

Nel complesso, sia nei casi di collaborazione retribuita che di quella volontaria, è emerso che tutti i servizi, indipendentemente dalla loro natura giuridica, prestano particolare attenzione al coinvolgimento di soggetti che per titoli formativi o per esperienza siano preparati nello svolgere attività a contatto con i bambini e ragazzi. Nello specifico, in caso di bambini b.e.s. 6 servizi sono in grado di accoglierli fornendo loro un sostegno da parte di personale qualificato, in un

caso anche da figure socio-sanitarie come avviene nella colonia “Un'altra estate fra natura e cavallo”.

Tab. 21 Dati sul personale coinvolto. Anno 2015

Servizio	Presenza retribuita	Presenza volontaria	Tot personale coinvolto
Ludoteca estiva 3x6.	3	-	3
Ludoteca estiva 6x10	3	-	3
“Estate insieme 2015”	10	-	10
Grest estivo e campeggi Borgo V.	-	45	45
Colonia estiva “Ascolta la natura”	6	-	6
“Un'altra estate fra natura e cavallo”	4	2	6
“Salti di gioia”	1	-	1
“Muovi l'estate... In vacanza divertimento fa rima con movimento”	1	-	1
“Musicaestate”	-	11	11
Grest estivo e campeggi Telve	-	45	45
Totale	28	103	131

L'analisi dei bisogni e la programmazione dell'offerta

Le organizzazioni intervistate analizzano i bisogni dei loro utenti e delle famiglie del territorio in generale prevalentemente mediante modalità informali e coinvolgendo le famiglie che precedentemente sono già entrate in contatto o che hanno partecipato al servizio. Alcuni servizi gestiti dal pubblico si confrontano anche con le realtà istituzionali - il Comune di Roncegno T., ente capofila del Distretto famiglia - e spesso utilizzano anche strumenti di rilevazione come questionari inviati alle famiglie. Quello che più emerge dalle interviste è il fatto che molti dei servizi sono nati a seguito di richieste chiaramente espresse dalle famiglie, soprattutto quelle che per varie ragioni sono entrate in contatto con le organizzazioni: *“noi siamo partiti su richiesta di alcune mamme nostre ospiti, che durante l'anno frequentano il circolo ippico”*, oppure un'associazione riporta che il

servizio è nato *“dal bisogno dei genitori di avere un servizio di conciliazione per il periodo estivo [...], gli anni precedenti, dal 2008 al 2012, avevamo realizzato dei laboratori giornalieri e avevamo numerose richieste da parte dei genitori di realizzare invece un servizio continuativo”*.

Per quanto riguarda invece la programmazione dei servizi è emerso che essa si basa prevalentemente su tre elementi: il successo ottenuto dalla programmazione dell'anno precedente, le richieste sollecitate dalle famiglie, soprattutto per la definizione degli orari, e dalla volontà di attivare iniziative che non si sovrappongano ad altre. Alcune realtà riportano come *“l'adesione è il dato più efficace per vedere se la proposta ha funzionato”* oppure dichiarando come *“normalmente una famiglia ha bisogno del tempo pieno, soprattutto con i bambini più grandi, con almeno il pasto fatto, realizzando il servizio nel periodo più critico per le famiglie che al momento è luglio”*.

La dimensione organizzativa

Nel favorire le esigenze di conciliazione famiglia-lavoro la quasi totalità dei servizi consentono la possibilità di poter usufruire dell'offerta in maniera personalizzata, soprattutto per quanto riguarda la definizione degli orari di accesso e di uscita, anche in più fasce orarie, mentre altri, hanno modalità di fruizione più standardizzate. Centralità viene inoltre attribuita alle esigenze dei bambini, soprattutto quelli con bisogni educativi speciali che vengono affiancati da personale qualificato come nel caso di un'associazione in cui *“dal momento che noi facciamo ippoterapia durante tutto l'anno e da noi ci sono disabili, in collaborazione con la Comunità di valle abbiamo cercato di fare questo progetto*

inserendo dei disabili nella colonia in modo da far sì che questi si integrino con i bambini normodotati anche durante il periodo estivo”.

Gli elementi che le organizzazioni identificano come maggiormente caratterizzanti, rispetto agli altri servizi attivi sul territorio, ruotano attorno ai seguenti elementi: coinvolgimento e valorizzazione delle realtà locali, le specificità della proposta - equitazione, sport, musica -, elementi strutturali quali la flessibilità dell'orario, l'accreditamento per i Buoni di servizio, la professionalità del personale, la centralità territoriale, gli ambienti in sicurezza ed a “misura di bambino”, nonché il periodo coperto che più risponde alle esigenze delle famiglie.

I soggetti con cui le organizzazioni si rapportano sono da un lato quelli istituzionali, soprattutto per motivi gestionali, organizzativi e finanziari, e dall'altro le realtà del territorio - culturali, produttive, di volontariato - per arricchire la propria proposta di offerta e al contempo valorizzare il contesto socio-culturale locale. Tra gli attori rispetto ai quali alcune organizzazioni hanno manifestato la volontà di instaurare o intensificare i rapporti riscontriamo proprio quelli che sul territorio promuovono attività culturali.

I servizi privati che hanno risposto alla domanda sulla capacità competitiva della propria organizzazione sono pochi e, quelli che lo hanno fatto, hanno manifestato di considerare come proprio punto di forza il coinvolgimento del territorio e delle sue realtà, la professionalità degli educatori, e una completezza dell'offerta con una forte attenzione al bambino e alle attività proposte. In un caso viene fatto emergere come punto di debolezza i costi elevati di gestione del servizio che rispetto ad altre realtà, come quelle con una forte componente di persone volontarie, incide inevitabilmente sui costi di compartecipazione da parte delle famiglie.

La dimensione economico-finanziaria

Per i servizi privati la maggior parte dei contributi finanziari per la gestione del servizio provengono di media dal 90% dalla contribuzione delle famiglie, il resto, dove previsto, in linea di massima dai Buoni di servizio, da contributi provinciali per le attività estive o da trasferimenti comunali.

I servizi accreditati dalla pubblica amministrazione in quanto beneficiari dei Buoni di servizio ritengono che questi siano uno strumento significativo, e molto apprezzato dalle famiglie, anche nella scelta del servizio rispetto ad un altro che non è accreditato, tanto che un'organizzazione riporta come a seguito dell'accREDITAMENTO si sia registrato un incremento delle iscrizioni del 79%. Dall'altro lato, quello che emerge in maniera unanime è la difficoltà di gestione di tali strumenti: *“il sistema è troppo laborioso [...] abbiamo fatto il calcolo: i Buoni di servizio ti portano via dalle 4 alle 5 ore di lavoro a persona”*, incidendo quindi anche sui costi di gestione delle organizzazioni e sulle tariffe dell'utenza.

I sistemi di valutazione interni

Le organizzazioni privilegiano nella valutazione dell'offerta modalità di riscontro informale e diretto con i genitori i cui figli hanno partecipato ai servizi, alcuni creando momenti *ad hoc*, a conclusione delle colonie, altri mediante momenti di scambio non programmati. Alcune realtà riferiscono inoltre come il possesso della certificazione del Marchio Family comporti una sorta di verifica istituzionale sull'operato, incentivando maggiormente le organizzazioni ad operare delle valutazioni rispetto ai servizi erogati, sia sul piano quantitativo, che qualitativo.

I rapporti con il Distretto famiglia

I servizi estivi per i quali il soggetto gestore è partner del Distretto famiglia Valsugana e Tesino sono in totale 9, dei quali 4 con Marchio family, che il progetto “*Destinazione Famiglia*” vorrebbe coinvolgere per la creazione di una rete integrata.

Quest’anno 7 dei servizi intercettati hanno riconfermato l’adesione alla divulgazione della propria offerta all’interno del volantino “*Destinazione estate 2016*” promosso dal Distretto famiglia; gli altri non lo hanno fatto non tanto ma per una decisione propria, ma perché non è arrivata loro la comunicazione. Gli elementi di vantaggio che le organizzazioni hanno identificato nell’adesione a “*Destinazione estate*” riguardano la possibilità di entrare in rete con altri servizi e la divulgazione della propria offerta, su tutto il territorio del Distretto, quindi anche ben oltre ai contesti solitamente intercettati. Le modalità con cui le organizzazioni promuovono la propria offerta sono la predisposizione di volantini, uso di fonti internet (sito online, pagina facebook, “Estate giovani e famiglia”), serate informative, anche se molti ritengono che il passa-parola tra le famiglie giochi un ruolo cruciale.

Infine, per quanto riguarda la possibilità di partecipazione a tavoli e incontri di pianificazione tra servizi estivi coordinati dal Distretto famiglia, le risposte che sono emerse sono state positive da parte di tutte le organizzazioni. Dato questo alquanto contraddittorio tuttavia con il fatto che il tavolo promosso nel mese di aprile 2016 dal Distretto non ha visto la partecipazione di alcuna delle descritte realtà. Le potenzialità che ciononostante sono state riportate rispetto alla creazione di un contesto di coordinamento hanno riguardato prevalentemente due aspetti, da un lato quello che incide sulle famiglie e, dall’altro, quello sulle

organizzazioni stesse. Nel primo caso gli elementi evidenziati sono stati ricondotti alla possibilità di capire le esigenze delle famiglie e allo stesso tempo poter offrire loro maggiori opportunità, nel secondo, quello che più si è rilevato riguarda la possibilità di favorire il confronto, cercare di non sovrapporre le diverse offerte, collaborare nel rispetto della propria specificità e aver maggior peso nei confronti dei soggetti istituzionali. In un caso specifico, è stata riportata anche la necessità di agire in maniera coordinata per sensibilizzare i Comuni del territorio al fine di concedere i contributi alle famiglie anche per i servizi non attivati all'interno dell'ambito comunale, in modo da incentivare le famiglie a scegliere il servizio che più risponde alle proprie esigenze, al di là della presenza del servizio nel territorio di residenza, creando in questo modo una maggiore circolarità d'utenza all'interno della Comunità Valsugana e Tesino.

7. I limiti della ricerca

I risultati della ricerca elaborata presentano alcuni limiti, che necessitano di essere evidenziati.

Il primo riguarda la difficoltà di completezza nella realizzazione di alcune azioni, quale in particolar modo il mancato coinvolgimento della totalità dei servizi estivi presenti nella mappatura.

Il secondo aspetto riguarda invece la natura di alcuni dati raccolti, i quali in alcuni casi sono stati approssimativi, stimati o non comunicati, anche per mancanza di conoscenza. Tali incompletezze o imprecisioni hanno riguardato soprattutto le informazioni numeriche rispetto all'utenza e quelle relative alla dimensione economico-finanziaria. Su questo ultimo aspetto, alcune figure a cui mi sono rivolta per lo svolgimento dell'intervista mi hanno espresso che non erano

a conoscenza di tali informazioni, in quanto i loro compiti e ruoli all'interno del servizio vertevano prevalentemente su ambiti organizzativo-gestionali e in alcuni casi anche educativi. Per un maggiore approfondimento su questa dimensione sarebbe stato necessario allargare il percorso di ricerca, coinvolgendo le figure dei servizi competenti in materia che, per mancanza di tempo, non sono riuscite a coinvolgere entro i termini prefissati per la chiusura dell'indagine.

Infine, vorrei brevemente esprimere alcuni limiti legati al contesto. I dati qui presentati come è stato più volte esplicitato riguardano la prospettiva dell'offerta in riferimento ad uno specifico arco temporale. Per un maggiore approfondimento e per un arricchimento dell'analisi sarebbe stato interessante poter integrare alcuni dati sui bisogni espressi dalle famiglie che, al momento di avvio del processo di indagine, non erano stati rilevati sul territorio target. Inoltre, vorrei sottolineare la mutevolezza del contesto di offerta, in quanto ad oggi alcuni servizi che ho intercettato possono aver mutato le proprie caratteristiche, non essere più presenti o essere collocati all'interno di un contesto territoriale in cui potenzialmente possono essere nati nuovi servizi che si propongono di rispondere alle esigenze di conciliazione delle famiglie.

8. Riflessioni conclusive sulla ricerca

La finalità della ricerca era quella di esplorare la dimensione dell'offerta dei servizi a favore della conciliazione famiglia-lavoro nell'ambito del Distretto famiglia Valsugana e Tesino, per la creazione di una rete di servizi dal carattere integrato, a cui mira lo specifico progetto *Destinazione famiglia*. I risultati prodotti dall'azione empirica, frutto dell'elaborazione dei dati e dalle informazioni raccolte mediante i questionari somministrati e le interviste condotte, hanno permesso di delineare un

quadro riassuntivo del sistema d'offerta, con potenzialità e limiti, che di seguito mi proporrò di illustrare.

La minuziosa mappatura del sistema d'offerta ha messo in evidenza come sul territorio di riferimento vi sia una significativa presenza di servizi a favore della conciliazione famiglia-lavoro, con caratteristiche e dinamiche differenti a seconda dell'ambito d'indagine.

Il primo ambito, quello dei servizi all'interno della filiera per la prima infanzia (0-3 anni), vede un forte coinvolgimento delle amministrazioni pubbliche, titolari o convenzionate, nel rispondere alle esigenze delle famiglie, che si esprime in due diverse direzioni: da un lato, attraverso la presenza di due asili nido pubblici, e, dall'altro, nell'indizione di due gare d'appalto per la gestione di due servizi di conciliazione a favore di soggetti privati. Nel complessivo contesto d'offerta, quello che più emerge è la significatività del ruolo giocato dalle organizzazioni private, soprattutto quelle di Terzo settore, caratterizzate dalla forma giuridica della cooperativa sociale, che si concretizza nella presenza di un servizio pubblico esternalizzato e nella gestione di due servizi privati accreditati, nonostante si sia rilevata inoltre la presenza di un servizio privato *tout-court*. In sintesi, rispetto a questa tipologia di servizi di conciliazione, trattandosi anche della più radicata nell'offerta pubblica di servizi sociali, il processo produttivo è tipicamente basato sulla centralizzazione della pianificazione nell'ente pubblico e nel processo di esternalizzazione al privato. E' vero tuttavia il tentativo di co-progettazione e quindi di un passaggio ad una *governance* comunque estesa del servizio.

Si osserva inoltre che la totalità dei posti disponibili, pari al 16% del tasso di copertura della domanda teorica, sono stati esauriti nell'anno educativo

2014/2015, registrando un totale di 179 domande escluse⁶⁵, che hanno riguardato unicamente la frequentazione delle strutture pubbliche. Questo dato dimostra come i servizi rispondano in maniera effettiva alle esigenze di conciliazione delle famiglie, pur in modo non esauriente da parte di quelli pubblici, e rispetto ai quali i servizi privati rappresentano un valido sostegno nell'ampliare l'offerta sul territorio.

I servizi mostrano poi similitudini e differenziazioni che possono essere riconducibili proprio alla loro natura giuridica. Sul piano organizzativo e su quello della programmazione, gli asili nido pubblici mostrano una maggiore rigidità nei confronti delle esigenze di conciliazione delle famiglie, in quanto si devono attenere ad uno specifico regolamento definito a livello amministrativo; i servizi privati, sia accreditati, che quello *tout-court*, si caratterizzano tuttavia per un'estrema flessibilità (nell'orario, nell'iscrizione e nel ritiro), con una forte individualizzazione di frequentazione del servizio programmata *ad hoc* su ogni singolo bambino e orientata sulle esigenze pratiche dei genitori, prestando quindi molta enfasi all'analisi dei bisogni di conciliazione delle famiglie.

Infine, rispetto alla dimensione economico-finanziaria, se paragoniamo le tariffe mensili massime degli asili nido comunali e quelle del servizio privato *tout-court*, che non prevede alcun tipo di riduzione, i primi risultano estremamente più vantaggiosi per le famiglie. Nel caso degli asili nido privati accreditati, tuttavia, non esiste un così significativo *gap* di costi rispetto a quelli pubblici, in quanto la tariffa è personalizzata sulla frequenza stabilita dal genitore e vi è la possibilità di usufruire dei Buoni di servizio, qualora siano posseduti i requisiti richiesti.

Il secondo ambito, quello rivolto alla fascia 0-14 anni, si connota per due tipologie di servizi: quelli di aggregazione ad accesso libero e quelli di interscuola

⁶⁵ Il dato complessivo non differenzia se una famiglia abbia presentato domanda d'iscrizione ad entrambi gli asilo nido pubblici, pertanto nel totale lo stesso bambino può essere calcolato 2 volte.

e di supporto allo svolgimento dei compiti. I primi pur non rivolgendosi direttamente al soddisfacimento dei bisogni di conciliazione dei genitori, costituiscono contesti di frequentazione da parte di bambini e ragazzi (nell'anno 2015 da parte di 360 ca.) nella fascia compresa tra i 6 e i 14 anni, rappresentando un contesto di riferimento per le famiglie del territorio.

In questo ambito, l'intervento dell'attore pubblico è ancora particolarmente evidente e si manifesta nella gestione diretta di 5 servizi ed in una gestione esternalizzata per 3, mentre si rileva 1 solo servizio nato su iniziativa della società civile. I servizi nella totalità dei casi sono altamente flessibili e gratuiti per le famiglie, con un'apertura non sempre continuativa nell'arco settimanale, consentendo una frequentazione basata sull'effettivo bisogno non solo dei genitori, ma anche di quelli di socializzazione del minore.

Il terzo ed ultimo ambito, quello dei servizi estivi, è molto ampio ed articolato, sia in termini di copertura territoriale, sia per le specifiche proposte d'offerta, rispetto alle quali emerge una fondamentale connotazione di una quasi totalità di iniziative intraprese da soggetti di Terzo settore. Sul versante dell'intervento pubblico, in alcuni casi si intercetta un sostentamento economico rivolto alle famiglie per la fruizione dei servizi estivi del territorio, mentre in altri si assiste all'organizzazione di alcuni servizi, con gestione esternalizzata, nati dall'effettiva richiesta di rispondere ai bisogni delle famiglie.

Le caratteristiche dell'offerta è molto differenziata tra i diversi servizi, sia per quanto riguarda la copertura delle fasce orarie/settimanali e delle attività proposte, sia per le tariffe richieste. Alcuni servizi, più di altri, sembrano essere orientati a rispondere in maniera più efficace a quelle che possono essere le esigenze delle famiglie sul versante della conciliazione, attraverso l'offerta di un orario di anticipo

e uno di posticipo, anche su più fasce, e di una frequentazione secondo modalità part-time. Nel complesso, per molti servizi forte centralità viene attribuita alle esigenze delle famiglie, anche sul piano economico, mediante l'accreditamento per i Buoni di servizio, nella possibilità di sconto per l'iscrizione di più fratelli alla stessa colonia e nella definizione di tariffe particolarmente vantaggiose, non dimenticando i bisogni dei bambini, seguiti se necessario da figure professionali competenti in bisogni educativi speciali.

I dati rispetto al numero complessivo di utenti accolti nell'anno 2015 dimostrano come i servizi estivi abbiano costituito un valido supporto alle esigenze di conciliazione delle famiglie, accentuate dalla chiusura delle scuole, e rappresentato per numero, caratteristiche d'offerta e di collocazione territoriale un ampio ventaglio di scelta. Le domande escluse per il raggiungimento del limite massimo di posti disponibili ha riguardato un solo servizio, e per un numero di 6 domande non accolte, facendo dedurre come il sistema abbia una buona copertura della domanda espressa dalle famiglie. Dati questi che rafforzano la natura privata di simili servizi, che vengono quindi intesi ancora più come un andare incontro a bisogni emergenti di natura individuale e privata appunto piuttosto che come diritti alla conciliazione.

Nel complesso, per tutti e tre gli ambiti di indagine è emersa una buona integrazione dei servizi pubblici e privati, secondo un'ottica di promozione e valorizzazione della dimensione locale. L'elemento che, invece, dal mio punto di vista risulta carente è la mancanza, tra i diversi servizi che si rivolgono alla stessa tipologia d'utenza, di una logica di rete e di dialogo, che potrebbe portare vantaggi in termini di differenziazione dell'offerta e di integrazione delle diverse potenzialità, a favore di sistema che senza dubbio inciderebbe in maniera ancora più

significativa nell'ampliare i livelli di soddisfazione delle diverse esigenze delle famiglie. Su questo versante, proprio in riferimento allo sviluppo delle politiche del Distretto famiglia per la realizzazione di una rete integrata dei servizi, ritengo che i risultati dalla ricerca empirica, abbiano portato ad osservazioni significative, che possono fungere da stimolo per l'orientamento delle future azioni. Gli elementi emersi, più caratterizzanti, possono essere sintetizzati nei seguenti punti:

- il riscontro positivo, da parte dei servizi, soprattutto quelli estivi, in merito alla possibilità di prendere parte ad incontri per favorire l'incontro e lo scambio tra le diverse realtà, per un'offerta integrata e diversificata;
- la significatività del numero di servizi che rispondono alle esigenze di conciliazione aderenti al Distretto famiglia pari a 21, dei quali 7 con un marchio family, dimostrando l'interesse e l'impegno nella promozione di un circuito a favore del benessere familiare locale;
- un tessuto politico-istituzionale sensibile al tema della conciliazione famiglia-lavoro, con una forte adesione e riconoscimento alle azioni promosse dal Distretto famiglia, con riferimento al progetto *Destinazione famiglia*.

Sulla base di queste considerazioni e del percorso empirico che ho realizzato, ritengo che il Distretto famiglia potrebbe rappresentare per il territorio della Comunità Valsugana e Tesino il soggetto di riferimento in tema di conciliazione famiglia-lavoro per la creazione di una rete coordinata ed integrata, al servizio delle amministrazioni pubbliche, del sistema d'offerta, delle famiglie e della più ampia comunità locale.

CONCLUSIONI

Il presente lavoro di tesi si è proposto di offrire un contributo alla conoscenza del sistema delle politiche sociali, studiando nel dettaglio la prospettiva della dimensione d'offerta nell'ambito della conciliazione famiglia-lavoro all'interno del contesto territoriale del Distretto famiglia Valsugana e Tesino.

Lo studio delle trasformazioni avvenute nell'ambito dei sistemi di *welfare* ha delineato l'emergere di meccanismi sempre più orientati all'affermazione del principio della sussidiarietà secondo una logica verticale e una più orizzontale, in cui diversi attori partecipano alla pianificazione oltre che alla produzione diretta del servizio, elementi questi che caratterizzano anche la Provincia Autonoma di Trento, le sue politiche alla famiglia e quello che in particolare è il presentato progetto *Destinazione famiglia*, il cui obiettivo è la creazione di una rete integrata d'offerta di servizi di conciliazione famiglia-lavoro.

Più in particolare, l'analisi è stata declinata attraverso la raccolta e l'elaborazione di dati sulla filiera provinciale dei servizi per la prima infanzia, di quelli rivolti alla fascia d'età 0-14 anni, e quelli attivati durante il periodo estivo, con applicazione al Distretto famiglia Valsugana e Tesino. La ricerca ha consentito di delineare il modello di *welfare* che caratterizza tale offerta e ha condotto ad identificare lo stesso nella forma della *welfare community*. Questa affermazione è giustificata da diversi fattori che sono emersi dal percorso di ricerca sul campo.

In primo luogo, quello che più si è riscontrato è la presenza di una modalità di *governance* che prevede il coinvolgimento di numerosi soggetti - pubblici, privati *nonprofit* e *for-profit* - che producono servizi rivolti alla collettività in materia di conciliazione famiglia-lavoro, con una prevalente presenza di organizzazioni di Terzo settore. Il ruolo delle forme di Terzo settore si manifesta in due direzioni, la

prima mediante la gestione di servizi pubblici esternalizzati - asilo nido, centro aperto per minori, iniziative di supporto allo svolgimento dei compiti e il servizio di ludoteca estiva -, e la seconda, quella preponderante, mediante l'iniziativa autonoma nella gestione diretta di servizi, soprattutto nel periodo estivo. Il Terzo settore, soprattutto nella gestione diretta, si è rivelato un attore in grado di rispondere alle necessità delle famiglie, anche in maniera innovativa e diversificata rispetto al pubblico, facendo leva in maniera significativa sulla dimensione relazionale sia nell'analisi dei bisogni, che nella programmazione dei servizi.

Il ruolo dell'attore pubblico nel sistema d'offerta si concretizza invece nella gestione diretta di 6 servizi, pur facendo prevalere modalità di gestione esternalizzate per 7 servizi, assumendo tuttavia una posizione di regolazione promozionale nei confronti dei servizi che si rivolgono alla collettività, sostenendo le forme esistenti e la libera iniziativa delle organizzazioni.

Nel contesto territoriale preso in considerazione il modello della *welfare community* si realizza in maniera significativa dal mio punto di vista anche per due ulteriori specifiche ragioni. La prima riguarda il fatto che le diverse organizzazioni affermano di considerare le famiglie non solo come semplici clienti della propria offerta, ma come *stakeholder* da intercettare e coinvolgere per realizzare servizi in grado di rispondere in maniera efficace ai loro bisogni. La seconda riguarda invece la consapevolezza nel riconoscere la comunità come target a cui rivolgere le proprie azioni per la promozione del benessere territoriale, avendo uno sguardo che va oltre a quello dei singoli utenti. Questa dimensione, attenta al contesto locale, si concretizza da parte dei servizi soprattutto nel coinvolgimento delle diverse realtà - economiche, culturali, di volontariato - al fine di instaurare un

circolo virtuoso tra servizi e la comunità nel suo senso più ampio, secondo un approccio che valorizzi, promuova e incrementi il capitale sociale locale.

Quello che si profila è un contesto in cui non solo emergono sistemi misti d'offerta, ovvero contraddistinti dalla presenza di soggetti di natura giuridica diversa, ma anche logiche d'azione dal carattere plurale e diversificato. Tuttavia, ciò che trasversalmente emerge dai risultati empirici riguarda la carenza di dinamiche di rete da parte dei servizi non tanto con i diversi livelli di governo - comunale, di Comunità e provinciale -, ma piuttosto con gli altri servizi che agiscono in riferimento alla stessa tipologia d'utenza e sullo stesso piano, ovvero quello della sussidiarietà orizzontale.

L'obiettivo del Distretto famiglia di creare un coordinamento della rete dei servizi secondo un'ottica integrata risulta pertanto fondamentale per offrire, da un lato, risposte efficaci alle famiglie e, dall'altro, la possibilità per i servizi stessi di potenziare e connotare la propria offerta. Sicuramente questo passaggio implica lo sforzo di dover integrare i processi dei diversi servizi all'interno di un sistema che si deve articolare sulla base di una connotazione dal carattere coerente, in cui devono essere condivisi i concetti di autorità, fiducia e capitale sociale, secondo modalità che siano in grado di integrare le potenzialità della gerarchia, del mercato e della rete. In conclusione, ritengo che questo obiettivo, pur se ambizioso, sia realizzabile a fronte delle prospettive emerse dai soggetti intervistati, collegate dal filo rosso della partecipazione e della collaborazione, all'interno di una rete che si vuole sempre più connotare per l'attenzione e la promozione del benessere della famiglia e della comunità.

BIBLIOGRAFIA

- Accorinti, M., *“Terzo settore e welfare locale”*, Roma, Carocci, 2008.
- Agenzia per la Famiglia della Provincia Autonoma di Trento, *“Distretto famiglia in Valsugana e Tesino. Programma di lavoro 2015”*, Collana Trentino famiglia n. 7.6, 2015.
- Ascoli, U., e Pavolini, E., *“Le organizzazioni di terzo settore nelle politiche socio-assistenziali in Europa: realtà diverse a confronto”* in *“Stato e Mercato”*, n. 3, 1999.
- Ascoli, U., (a cura di), *“Il welfare mix in Europa”*, Roma, Carocci editore, 2003.
- Berchmans, M. B., Rimano A., *“Metodologia della ricerca”*, in Lever, F., Rivoltella, P., C., Zancchi, A., (a cura di) *“La comunicazione. Dizionario di scienze e tecniche”*, www.lacomunicazione.it (20.04.2016).
- Bertin, G., Fazzi, L., *“La governance delle politiche sociali in Italia”*, Roma, Carocci editore, 2010.
- Bertin, G., *“Piani di zona e governo della rete”*, Milano, Franco Angeli, 2012.
- Biancheri, R., (a cura di) *“Tempi di vita e welfare. Verso un sistema territoriale della conciliazione”*, Pisa, Edizioni Plus-Pisa University Press, 2009.
- Borzaga, C., Fazzi, L., *“Manuale di Politica sociale”*, Milano, Franco Angeli, 2005.
- Brennan, D., Cass, B., Himmelweit, S., Szebehely, M., *“The Marketization of care: Rationales and Consequences in Nordic and liberal care regimes”*, in *“Journal of European Social Policy”*, vol. 22, n. 4, 2012.

- Carrer, M., Rossi, S., *“La sussidiarietà: metamorfosi e trasfigurazione di un principio costituzionale”*, in *“Quaderni costituzionali,”* n. 2, 2012.
- Cassese, S., *“L’aquila e le mosche. Principio di sussidiarietà e diritti amministrativi nell’area europea”* in *“Sussidiarietà e pubbliche amministrazioni”* in *“Foro it.”*, V, 1995.
- Cassese, S., *“L’arena pubblica. Nuovi paradigmi per lo Stato”*, in *“Rivista trimestrale di diritto pubblico”*, n. 3, 2001.
- Coleman, J. S., *“Fondamenti di teoria sociale”*, Bologna, Il Mulino, 2005.
- Colozzi, I., (a cura di) *“Dal vecchio al nuovo welfare. Percorsi di una morfogenesi”*, Milano, Franco Angeli, 2012.
- Corbetta, P., *“Metodologia e tecniche della ricerca sociale”*, Bologna, Il Mulino, 1999.
- Donati, D., *“Il paradigma sussidiario. Interpretazioni, estensione, garanzie”*, Bologna, Il Mulino, 2013.
- Donati P., *“Introduzione: nuovi orientamenti nell’analisi e nella promozione del terzo settore”*, in Donati, P., (a cura di), *“Sociologia del terzo settore”*, Roma, Carocci, 1996.
- Donati, P., *“Famiglia e sussidiarietà: nuove politiche sociali che generano benessere comunitario”*, in Belardinelli S., (a cura di), *“Welfare community e sussidiarietà”*, Milano, Egea, 2005.

- Donati, P., Colozzi, I., *“Il paradigma relazionale nelle scienze sociali: le prospettive sociologiche”*, Milano, Franco Angeli, 2006.
- Enjorals, B., *“Between Market and Civic Governance Regimes: Civicness in the Governance of Social Services in Europe”*, in *“Voluntas”*, 20, 2009.
- Fazzi, L., *“Il welfare mix in Italia: I primi passi”*, Milano, Franco Angeli, 1998.
- Fazzi, L., Messori, E., (a cura di), *“Modelli di welfare mix”*, Milano, Franco Angeli, 1999.
- Fazzi, L., Scaglia, A., *“Il governo della città nella trasformazione del welfare. L'esperienza del Piano sociale della città di Trento”*, Milano, Franco Angeli, 2001.
- Fazzi, L., *“Terzo settore e nuovo welfare in Italia”*, Milano, Franco Angeli, 2013.
- Ferrera, M., *“Le trappole del welfare”*, Bologna, Il Mulino, 1998.
- Ferrera, M., *“Trent'anni dopo. Il welfare state europeo tra crisi e trasformazione”*, in *“Stato e Mercato”*, n. 3, 2007.
- Ferrera, M., Madama, I., *“Le politiche di assistenza sociale”* in Ferrera, M., (a cura di), *“Le politiche sociali”*, Bologna, Il Mulino, 2012.
- Fujimura M., *“The Welfare State, the Middle Class, and the Welfare Society”*, in *“Review of Population and Social Policy”*, n. 9, 2000.
- Gagliarducci, F., Malfer, L., *“Festival della Famiglia di Trento. Crisi economica e programmazione delle politiche familiari.”*, Milano, Franco Angeli, 2013.

Kazepov, Y., Barberis, E., *“La dimensione territoriale delle politiche sociali in Europa: alcune riflessioni sui processi di rescaling e governance”*, in *“Rivista italiana di Politiche Sociali”*, n. 3, 2008.

Kazepov, Y., *“La sussidiarizzazione delle politiche sociali in Italia”*, in Kazepov, Y. (ed.), *“La dimensione territoriale delle politiche sociali in Italia”*, Roma: Carocci, 2009.

Malfer, L., *“Fattore4: uno slogan per la sostenibilità del welfare”*, Milano, Franco Angeli, 2011.

Malfer, L., Gagliarducci, F., (a cura di) *“Festival della Famiglia di Trento. Crisi economica e programmazione delle politiche familiari. Alleanze territoriali e distretti famiglia, smart cities e digital divide, processi educativi, invecchiamento attivo, auditing aziendale”*, collana Tsm - Trentino school of management, Milano, Franco Angeli, 2013.

Mirabile M. L., Sgritta G. B., *“Trasformazioni socio-demografiche e cambiamenti strutturali: le dimensioni della solidarietà”*, in Ascoli, U. (a cura di), *“Il Welfare futuro. Manuale critico del Terzo Settore”*, Roma, Carocci Editore, 1999.

Naldini, M., Saraceno, C., *“Conciliare famiglia e lavoro. Vecchi e nuovi patti tra sessi e generazioni”*, Bologna, Il Mulino, 2011.

Orlandini, M., *“La territorializzazione delle politiche per la famiglia. Un caso di studio: il “Trentino Territorio Amico della Famiglia”*, Working paper, Osservatorio Nazionale sulla Famiglia, 2011.

- Pavolini, E., *“Le nuove politiche sociali. I sistemi di welfare fra istituzioni e società civile”*, Bologna, Il Mulino, 2003.
- Ranci, C., *“Oltre il welfare state. Terzo settore, nuove solidarietà e trasformazioni del welfare”*, Bologna, Il Mulino, 1999.
- Razavi, S., *“The political and social economy of care in a development context. Conceptual issues, research questions and policy options”* in *“Gender and Development Programme”*, Ginevra, United Nations Research Institute for Social Development, n. 3, 2007.
- Rhodes, R. A., *“The New Governance: Governing Without Government”*, in *“Political Studies”*, vol. XLIV, n. 3, 1996.
- Rodger, J. J., *“Il nuovo welfare societario. I fondamenti delle politiche sociali nell'era post-moderna”*, Trento, Erickson, 2004.
- Rossi, G., *“Politiche sociali e volontariato”* in De Vita, R., Donati, P., Sgritta, G. B., (a cura di), *“La politica sociale oltre la crisi del welfare state”*, Milano, Franco Angeli, 1994.
- Salamon, L. M., Anheier, H. K., *“The Emerging Nonprofit Sector. An Overview”*, Manchester, Manchester University Press, 1996.
- Seen, I., *“Dal Welfare State alla welfare society”*, in *“Fondazione Informa, Periodico Culturale di Comunicazione”*, n.2, 2000.
- Serio, M. L., Novara, C., Milio, A., *“Welfare locale e piani di zona. Modelli interventi di comunità e buone prassi”*, Milano, Franco Angeli, 2008.

Staiano, S., “*La sussidiarietà orizzontale: profili teorici*”, in “*Federalismi.it*”, n. 5, 2006.

SITOGRAFIA

<http://www.statistica.provincia.tn.it/dationline>, consultato in data 9 marzo 2016.

<http://www.trentinofamiglia.it>, consultato in data 24 marzo 2016.

<http://www.comune.borgo-valsugana.tn.it/index.php/amministrazionecomunale/nido-dinfanzia-arcobaleno>, consultato in data 19 maggio 2016.

<http://www.comune.carzano.tn.it/modulistica/servizio-asilo-nido>, consultato in data 19 maggio 2016.

NORMATIVA DI RIFERIMENTO

Normativa nazionale:

Decreto legislativo 4 novembre 1997, n. 460, “*Riordino della disciplina tributaria degli enti non commerciali e delle organizzazioni non lucrative di utilità sociale*”.

Decreto del Presidente della Repubblica 24 luglio 1977, n. 616, “*Attuazione della delega di cui all'art. 1 della L. 22 luglio 1975, n. 382*”.

Legge 8 giugno 1990, n. 142, “*Ordinamento delle autonomie locali*”.

Legge 7 agosto 1990, n. 241, “*Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi*”.

Legge 11 agosto 1991, n. 266 “*Legge quadro sul volontariato*”.

Legge 8 novembre 1991, n. 381, “*Disciplina delle cooperative sociali*”.

Legge 15 marzo 1997, n. 59, *“Delega al Governo per il conferimento di funzioni e compiti alle Regioni ed Enti locali, per la riforma della Pubblica Amministrazione e per la semplificazione amministrativa”*.

Legge 8 novembre 2000, n. 328, *“Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali”*.

Legge 8 marzo 2000, n. 53 *“Disposizioni per il sostegno della maternità e della paternità, per il diritto alla cura e alla formazione e per il coordinamento dei tempi delle città”*.

Legge costituzionale 22 novembre 1999, n. 1, *“Disposizioni concernenti l’elezione diretta del Presidente della Giunta regionale e l’autonomia statutaria delle Regioni”*

Legge costituzionale 18 ottobre 2001, n. 3, *“Modifiche al titolo V della parte seconda della Costituzione”*.

Normativa della Provincia Autonoma di Trento:

Delibera della Giunta Provinciale 24 settembre 2004, n. 2816, *“Piano di interventi in materia di politiche familiari”*.

Delibera della Giunta Provinciale 14 marzo 2007, n. 518, *“Piani di interventi in materia di politiche familiari”*.

Delibera della Giunta Provinciale 10 luglio 2009, n. 1687, *“Libro bianco sulle politiche familiari e per la natalità. La famiglia risorsa del territorio. Trentino amico della famiglia”*.

Legge provinciale, 12 marzo 2002, n. 4, *“Nuovo ordinamento dei servizi socio-educativi per la prima infanzia”*.

Legge provinciale 16 giugno 2006, n. 3, *“Norme in materia di governo dell'autonomia del Trentino”*

Legge provinciale 27 luglio 2007, n. 13, *“Politiche sociali nella provincia di Trento”*.

Legge provinciale 19 ottobre 2007, n. 17 *“Modificazione della legge provinciale 12 marzo 2002, n. 4 (Nuovo ordinamento dei servizi socio-educativi per la prima infanzia)”*.

Legge provinciale 28 maggio 2009, n. 6, *“Norme per la promozione e la regolazione dei soggiorni socio-educativi e modificazione dell'articolo 41 della legge provinciale 28 marzo 2009, n. 2 relativo al commercio”*.

Legge provinciale 2 marzo 2011, n.1, *“Sistema integrato delle politiche strutturali per la promozione del benessere familiare e della natalità”*.

RINGRAZIAMENTI

Desidero ringraziare più di ogni altro la mia famiglia che con la discreta presenza non manca mai di essermi accanto e gli affetti più cari per il sostegno e l'appoggio incondizionato.

Ringrazio la prof.ssa Sara Depedri per aver accolto la mia proposta di tesi, per avermi sostenuto, offerto preziosi consigli e per l'attenzione con cui mi ha seguita.

Ringrazio Giuliana Gilli, coordinatrice del Distretto famiglia Valsugana e Tesino, per avermi appoggiata nel percorso di ricerca intrapreso.

Infine, un ringraziamento speciale a Beatrice Andalò, direttrice della cooperativa sociale Am.ic.a., per la fiducia, il supporto e la massima disponibilità.

APPENDICE

1. STRUMENTI DI RILEVAZIONE

1.1. QUESTIONARIO RIVOLTO AI REFERENTI ISTITUZIONALI PARTNER

COMUNE: ASSESSORE/RESPONSABILE DI RIFERIMENTO: INFORMAZIONI DEMOGRAFICHE Numero abitanti: Numero nuclei familiari con figli nella fascia d'età 0-14 con possibili bisogni conciliativi: Nuclei familiari con figli nella fascia d'età 0-3 anni: Dati occupazione femminile:

1. I SERVIZI DI SOSTEGNO ALLA CONCILIAZIONE FAMIGLIA-LAVORO

SERVIZI PER LA PRIMA INFANZIA (0-3 ANNI)

1.1 Nell'ambito comunale/di Comunità sono presenti servizi per la prima infanzia?

- SI NO (qualora siano presenti eventuali convenzioni con altre strutture nei comuni limitrofi indicare quali)

1.2 Se sì, quali tra i seguenti servizi?

- asilo nido comunale
 asilo nido sovra-comunale
 asilo nido privato
 asilo nido privato accreditato (definire soggetti.....)
 nido familiare Tagesmutter

1.3 Qualora sia presente un asilo nido pubblico; la sua gestione è:

- diretta
 affidata a soggetti privato mediante gara d'appalto
 prevede la collaborazione e/o adesione dei comuni limitrofi

1.4 Qualora nei servizi per la prima infanzia siano previsti interventi in grado di favorire le esigenze di conciliazione vita lavoro delle famiglie definire quali tipologie: (se esistono più servizi definire quali interventi per ognuno)

	Servizio 1	Servizio 2	Servizio 3
1. orario apertura anticipata	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. orario chiusura posticipata	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. aperture straordinarie	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. altro	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

SERVIZI RIVOLTI A SOGGETTI NELLA FASCIA 0-14 ANNI

1.5 Quali altri servizi di conciliazione sono presenti che si rivolgono a bambini e ragazzi nella fascia d'età compresa tra gli 0 e i 14 anni?

Tipologia servizio	Ente gestore e soggetti collaboranti	0-3 anni	3-6 anni	6-11 anni	11-14 anni	B.E.S.*	Accreditati vaucher	Caratteristiche (periodi di apertura, orari, attività, altro)

SERVIZI ESTIVI

1.6 Sono previsti servizi di conciliazione estivi sul territorio comunale/di Comunità?

- SI NO

1.7 Se sì, definire nella tabella per caratteristiche:

Denominazione e servizio	Ente gestore e collaborazioni	0-3 anni	3-6 anni	6-11 anni	11-14 anni	B.E.S.*	Accreditati vaucher	Caratteristiche (periodi di apertura, orari, attività ed altro)

2. BENEFIT ECONOMICI

2.1 L'amministrazione comunale/di Comunità ha previsto interventi economici per favorire la soddisfazione dei bisogni di conciliazione?

- SI NO

2.1.2 Se sì, quali tipologie? _____

3. IL CONTESTO POLITICO-ISTITUZIONALE IN MATERIA DI CONCILIAZIONE FAMIGLIA-LAVORO

3.1 L'amministrazione comunale/di Comunità ha promosso iniziative volte a diffondere una sensibilità culturale in tema di conciliazione vita e lavoro?

- SI NO

3.1.2 Se sì, quali iniziative?

- ricerche sul tema
- valutazione impatto dei servizi di conciliazione sui beneficiari
- serate informative
- eventi
- coinvolgimento diretto dei cittadini
- articoli/newsletter
- altro.....

3.2 Per il futuro sono previste azioni indirizzate a favorire il supporto di bisogni conciliativi o di sensibilizzazione verso la comunità?

- SÌ NO

3.2.1 Se sì, indicare quali: _____

Eventuali note: _____

1.2 QUESTIONARI RIVOLTI AI SERVIZI

1.2.1 QUESTIONARIO DI INDAGINE SUI SERVIZI PER LA PRIMA INFANZIA

Denominazione servizio: _____

Sede: _____

Responsabile: _____

Anno da cui è attivo il servizio: _____

Sezione 1. Dati generali.

Circuito per la promozione del benessere familiare

1. Il soggetto gestore del servizio è partner del Distretto Famiglia Valsugana e Tesino?

SI NO

2. Il servizio ha una qualche certificazione “family”?

SI NO

2.1 Se sì, quale/i? _____

Caratteristiche del servizio

3. Il servizio a quale tipologia appartiene in riferimento alla filiera dei servizi di conciliazione per la prima infanzia?

nido pubblico (vedere domanda 4 e successive)

nido privato gestito da _____ (passare alla domanda 7 e successive)

nido privato accreditato gestito da _____ (passare alla domanda 7 e successive)

Tagesmutter gestito da _____ (passare alla domanda 7 e successive)

4. Il servizio è di competenza:

del Comune di _____

della Comunità di Valle Valsugana e Tesino

5. La sua gestione è:

diretta

affidata a terzi (definire il soggetto _____)

6. Il servizio ha attivato convenzioni con i Comuni limitrofi?

SI NO

6.1 Se sì, con quali? _____

6.2 È previsto un numero di posti riservati all'accoglienza di bambini residenti nei Comuni convenzionati? (in caso di risposta affermativa indicare il numero per ogni Comune)

SÌ (N. _____) NO

7. Per i servizi privati: sono previste convenzioni con altri enti per l'utilizzo del servizio? (per i servizi pubblici passare alla domanda 8)

SÌ NO

7.1 Se sì, con quali enti? _____

8. Il servizio quanti bambini può accogliere?

N. bambini _____

9. Quale fascia oraria è coperta dal servizio?

Fascia oraria dalle _____ alle _____

10. E' prevista la possibilità dell'orario di anticipo?

SÌ (definire orario _____) NO

11. E' prevista la possibilità dell'orario di posticipo?

SÌ (definire orario/i di posticipo _____) NO

12. Il servizio offre la possibilità dell'orario part-time?

SÌ NO

12.1 Se sì, in quali fasce orarie? (Differenziare se esistono più fasce orarie con modalità part-time)

1. Dalle _____ alle _____

12.2 Questa possibilità è rivolta ad un numero definito di utenti? (in caso di risposta affermativa indicare quanti)

SÌ Numero posti part-time _____ NO

13. Il servizio in quali giornate settimanali è aperto?

14. Il servizio in quali periodi è chiuso? (definizione in termini di mesi e settimane)

15. Sono state previste iniziative alternative per sopperire alla chiusura del servizio?

SÌ NO

15.1 Se sì, quali? _____

Sezione 2. Dati relativi all'anno educativo 2014/2015⁶⁶

Dati sull'utenza

16. Nell'anno educativo 2014/2015 quanti bambini sono stati accolti dal servizio?

N. bambini accolti _____

17. A quali Comuni di residenza appartengono? (definire il numero di bambini per ogni Comune)

Comune di provenienza	Numero utenti accolti

18. Qualora sia previsto dal servizio l'orario part-time, quanti bambini hanno utilizzato questa modalità?

N. bambini iscritti con modalità part-time _____

19. Definire il numero di bambini che hanno presentato domanda di iscrizione e non sono stati accolti a fronte dell'esaurimento dei posti disponibili. Se possibile indicare il numero di bambini esclusi dalla graduatoria di accesso per Comune di appartenenza nella tabella sottostante.

Numero totale di domande non accolte _____

Comune di provenienza	Numero utenti non accolti

Dati sul personale educativo

20. Quante figure sono presenti nel servizio che svolgono funzioni educative?

N. _____

21. Di queste, indicare a fianco della qualifica il numero di personale.

Titolo di studio	Numero dipendenti
Licenza media	N. _____
Diploma di scuola media superiore	N. _____
Laurea in: _____	N. _____ N. _____
Qualifica per la frequentazione di corsi professionalizzanti _____	N. _____

Eventuali note: _____

⁶⁶ L'anno educativo 2014/2015 si riferisce al periodo compreso tra il 1 settembre 2014 ed il 31 agosto 2015.

1.2.2 Questionario di indagine sui servizi per la fascia 0-14 anni

Denominazione servizio: _____

Ente gestore: _____

Denominazione giuridica: _____

Sede di erogazione del servizio: _____

Destinatari per fascia d'età: _____

Responsabile: _____

Anno da cui è attivo il servizio: _____

Sezione 1. Dati generali.

Circuito per la promozione del benessere familiare

1. Il soggetto gestore del servizio è partner del Distretto Famiglia Valsugana e Tesino?

Sì No

2. Il servizio ha una qualche certificazione "family"?

Sì No

2.1 Se sì, quale/i? _____

Caratteristiche del servizio

3. Il servizio a quale tipologia appartiene tra i seguenti?

Centro aperto

Centro di aggregazione giovanile

Servizio di supporto ai compiti

Altro _____

4. La titolarità del servizio è:

pubblica a capo del Comune di _____

pubblica a capo della Comunità di Valle Valsugana e Tesino

privata (passare alla domanda 7 e successive)

5. La gestione del servizio è:

diretta

affidata a terzi (definire il soggetto _____)

6. Il servizio ha attivato convenzioni con Comuni limitrofi?

SI NO

6.1 Se sì, con quali? _____

7. I servizio quanti utenti può accogliere?

Numero utenti _____

8. Il servizio in quali giornate settimanali è aperto?

9. Il servizio in quali periodi è chiuso? (definizione in termini di mesi e settimane)

10. In quale fascia oraria? (se esistono fasce orarie differenziate per i giorni settimanali in cui è attivo il servizio specificare)

Fascia oraria dalle _____ alle _____

11. Il servizio per gli utenti è:

- gratuito (passare alla domanda 14)
- a pagamento

12. Qual è la tariffa economica fissa per la fruizione del servizio? (indicare accanto se si tratta di tariffa oraria, mensile o annuale)

Importo economico: _____ (definire _____)

13. Il servizio è accreditato per i Buoni di servizio?

- SI
- NO

Sezione 2. Dati relativi all'anno scolastico 2014/2015 o all'anno 2015⁶⁷

Dati sull'utenza (indicare dove presente se si tratta di un'informazione reale o stimata)

14. Nel periodo di riferimento (vedere nota 67) quanti bambini/ragazzi sono stati accolti o hanno frequentato il servizio?⁶⁸

Numero utenza servizio _____ (informazione: reale stimata)

15. Sul numero totale di utenza⁶⁹ del servizio a quale/i Comune/i di residenza appartengono?

Comune di provenienza	Numero utenti accolti/frequentanti il servizio

I dati riportati nella tabella sono: reali stimati

16. Qualora il servizio abbia a disposizione un numero di posti definiti sono state escluse delle domanda a causa dell'esaurimento posti? (se il servizio ha accesso libero passare alla domanda successiva)

- SI (Numero domande escluse _____)
- NO

17. Qualora il servizio sia accreditato per l'uso dei Buoni di servizio da quanti utenti sono stati utilizzati sul totale degli iscritti? (se il servizio non è accreditato per i Buoni di servizio passare alla domanda successiva)

Numero utenti che hanno utilizzato i Buoni di servizio _____

Il dato riportato è: reale stimato

Dati sul personale coinvolto

18. In termini numerici quante persone sono coinvolte nell'offerta del servizio?

Numero personale _____

19. La loro presenza è: (in caso di presenza di entrambe le caratteristiche definire l'entità numerica per ognuna)

- retribuita (numero personale _____)
- volontaria (numero personale _____)

⁶⁷ Per i servizi di supporto ai compiti il periodo preso in considerazione è quello relativo all'anno scolastico 2014/2015; mentre per gli altri servizi il periodo di riferimento è l'anno 2015; per i centri aperti per minori ci si riferisce all'accoglienza di bambini con frequentazione ad accesso libero e non su segnalazione da parte del servizio sociale.

⁶⁸ Nel caso dei centri di aggregazione giovanile il dato va riferito all'utenza con un'età massima di 14 anni.

⁶⁹ Vedere nota 68.

20. Tra le persone coinvolte nello svolgimento delle attività a contatto con l'utenza quali caratteristiche le connotano tra le seguenti?

- diploma di scuola media superiore
- laurea in _____
- esperienza con bambini/ragazzi in contesti socio-educativi
- qualifica per l'assistenza a bambini Bes⁷⁰
- appartengono a titolo retribuito o volontario all'ente gestore del servizio
- altro (definire _____)

Eventuali note: _____

⁷⁰ Bambini con Bisogni educativi speciali.

1.2.3 Questionario di indagine sui servizi estivi

Denominazione servizio:

Ente gestore:

Denominazione giuridica:

Sede di erogazione del servizio:

Destinatari per fascia d'età:

Responsabile:

Anno da cui è attivo il servizio:

Sezione 1. Dati generali.⁷¹

Circuito per la promozione del benessere familiare

1. Il soggetto gestore del servizio è partner del Distretto Famiglia Valsugana e Tesino?

Sì No

2. Il servizio ha una qualche certificazione "family"?

Sì No

2.1 Se sì, quale/i? _____

Sezione 2. Dati relativi al servizio estivo attivato nell'anno 2015

Dati sull'utenza (indicare dove presente se si tratta di un'informazione reale o stimata)

3. Durante il periodo estivo dell'anno 2015 quanti utenti sono stati iscritti al servizio?

Numero utenti _____ (informazione: reale stimata)

4. **Da quali Comuni di residenza proviene l'utenza sul totale degli iscritti?**

I dati riportati nella tabella sono: reali stimati

Comune di provenienza	Numero utenti accolti

5. **Qual è la capienza massima di bambini che possono essere accolti dal servizio durante il turno di una settimana?** Se il servizio è destinato a più fasce d'età indicare il n. per ognuna.

Numero utenti _____ (fascia d'età _____)

6. **Qual è l'accesso medio di utenti durante il turno di una settimana rispetto al totale delle settimane in cui è attivo il servizio?**

Dato medio di accesso dell'utenza _____ (dato reale dato stimato)

7. **Qualora il servizio consenta la possibilità di iscrizione a tempo part-time, quanti bambini sul totale dell'utenza accolta hanno usufruito di questa modalità oraria?** Se il servizio non prevede la modalità part-time passare alla domanda successiva

Numero percentuale sul totale dell'utenza _____ (dato reale dato stimato)

8. **Non sono state accolte delle domande per il raggiungimento della quota massima di utenti?**

SI NO

⁷¹ Le principali informazioni sulle caratteristiche dell'offerta del servizio per l'anno 2015 sono state raccolte per la realizzazione dell'opuscolo "Destinazione estate 2015" – Destinazione famiglia.

8.1 Se sì, indicare il periodo espresso in settimane e il numero di domande escluse.

Settimana (dal _____ al _____) n. domande escluse _____

I dati riportati sono: reali stimati

9. Qualora il servizio sia accreditato per l'uso dei Buoni di servizio da quanti utenti sono stati utilizzati sul totale degli iscritti? (se il servizio non è accreditato per i Buoni di servizio passare alla domanda successiva)

Numero utenti che hanno utilizzato i Buoni di servizio _____

Il dato riportato è: reale stimato

Dati sul personale coinvolto

10. In termini numerici quante persone sono state coinvolte nell'offerta del servizio?

N. _____

11. La loro presenza è: (in caso di presenza di entrambe le caratteristiche definire l'entità numerica per ognuna)

retribuita (numero personale _____)

volontaria (numero personale _____)

12. Tra le persone coinvolte nello svolgimento delle attività a contatto con l'utenza quali caratteristiche le connotano tra le seguenti? (Vi è la possibilità di segnare più opzioni)

qualifica in ambito socio-educativo

esperienza con bambini o in contesti di colonia

qualifica per l'assistenza a bambini con bisogni educativi speciali

appartengono a titolo retribuito o volontario all'ente gestore del servizio

altro (definire _____)

Eventuali note: _____

1.3. TRACCE INTERVISTE

1.3.1 TRACCIA INTERVISTA RIVOLTA A SOGGETTI PUBBLICI

Analisi dei bisogni e programmazione

1. Come vengono identificati i bisogni delle famiglie?
 - 1.1 Come gli educatori riportano le necessità e i bisogni della famiglia e dal bambino a livelli dirigenziali dell'ente?
 - 1.2 Quale autonomia hanno dirigente di struttura ed educatori ad intervenire sulla personalizzazione del servizio e quanto viene deciso a livello centralizzato di politiche pubbliche?
 - 1.3 Con quali attori del territorio entrate in contatto direttamente e indirettamente per fare una "mappatura dei bisogni"?
 - 1.4 A quale livello e attraverso quali strumenti e procedure fare un'analisi dei bisogni delle famiglie del territorio?
2. Nella definizione della programmazione annuale del servizio quali elementi vengono presi in considerazione per offrire risposte ai bisogni di conciliazione dei genitori?

Organizzazione dell'offerta

3. Come servizio pubblico ritenete di avere un'offerta standardizzata o innovativa? Ed eventualmente in quali tratti sentite di essere innovativi?
 - 3.1 E più nello specifico, la vostra offerta di servizi di conciliazione per le famiglie è personalizzata? E se sì in quali tratti?
4. Quali elementi/tratti distintivi secondo voi contraddistinguono il vostro servizio dagli altri presenti sul territorio del Distretto famiglia che favoriscono la conciliazione famiglia-lavoro?
5. Con quali soggetti e altre istituzioni del territorio si rapporta il vostro servizio e per quali finalità?
6. Vi sono soggetti sul territorio – pubblici e privati – con i quali vi piacerebbe confrontarvi intensificare i rapporti?
 - 6.1 Se sì, con quali e per quale fine?
7. Quali elementi di forza e di debolezza vi riconoscete nei confronti del mercato e degli altri operatori del territorio?

Dimensione economico-finanziaria

8. Avete visto negli anni cambiare significativamente i costi di gestione del servizio da voi erogato? E se sì in quali dimensioni e direzioni?
9. Avete notato anche cambiamenti nella disponibilità a pagare delle famiglie e nelle modalità di scambio economico con le famiglie? E se sì, in quali direzioni e come sono cambiati i rapporti?
 - 9.1 Approfondendo la dimensione dei Buoni di servizio, qual è la loro rilevanza e il loro livello di utilizzo oggi, quali sono secondo voi le prospettive future di utilizzo e quanto credete in questi strumenti per il vostro lavoro futuro?

10. Quali sono le tariffe massime (senza riduzioni) per la fruizione del servizio?

Sistema di valutazione interno

11. Il servizio è dotato di uno o più sistemi di valutazione della qualità?

11.1. Se sì. Quale/i?

Rapporto con il Distretto famiglia

12. Il servizio si è reso disponibile a promuovere la propria offerta insieme a quelle attivate sul territorio del Distretto famiglia per l'estate 2016? (solo per servizi estivi)

12.1. Se sì, quali ritiene possano essere gli elementi di vantaggio?

13. Il vostro ente sarebbe disponibile a "confrontarsi" in tavoli di lavoro ed incontri di pianificazione con gli altri servizi privati e pubblici che operano nel territorio del Distretto famiglia per la creazione di una rete integrata?

13.1. In caso di risposta affermativa o negativa indicare una o più motivazioni.

1.3.2 TRACCIA INTERVISTA RIVOLTA A SOGGETTI PRIVATI

Analisi dei bisogni e programmazioni

1. Come vengono identificati dal servizio i bisogni delle famiglie?
 - 1.1. Con quali attori del territorio entrate in contatto per fare una “mappatura dei bisogni”?
 - 1.2. Attraverso quali strumenti e procedure fate un’analisi dei bisogni delle famiglie del territorio?
2. Nella definizione della programmazione annuale del servizio quali elementi vengono presi in considerazione per offrire risposte ai bisogni di conciliazione dei genitori?

Organizzazione dell’offerta

3. La vostra offerta di servizi di conciliazione per le famiglie è personalizzata? E se sì in quali tratti?
4. Quali elementi/tratti distintivi secondo voi contraddistinguono il vostro servizio dagli altri presenti sul territorio del Distretto famiglia che favoriscono la conciliazione famiglia-lavoro?
5. Attraverso quali canali promuovete la vostra offerta e quindi qual è la modalità di comunicazione verso le famiglie?
6. Con quali soggetti e altre istituzioni del territorio si rapporta il vostro servizio e per quali finalità?
7. Vi sono soggetti sul territorio - pubblici e privati - con i quali vi piacerebbe confrontarvi o intensificare i rapporti?
 - 7.1. Se sì con quali e per quale fine?
8. Nelle vostre analisi gestionali, considerate anche la capacità competitiva della vostra organizzazione e dei vostri servizi alle famiglie e se sì quali elementi di forza e di debolezza vi riconoscete nei confronti del mercato e degli altri operatori del territorio?

Dimensione economico-finanziaria

9. Da quali fonti provengono i trasferimenti economici per la gestione del servizio? In percentuali.
 - 9.1. E rispetto ai rapporti con la pubblica amministrazione, come sono gestiti i rapporti e di quale origine sono le entrate?
10. Quali sono le tariffe massime (senza riduzioni) per la fruizione del servizio?

Sistema di valutazione interno

11. Il servizio è dotato di uno o più sistemi di valutazione rispetto all’offerta?
 - 11.1. Se sì, quale/i?

Rapporto con il Distretto famiglia

12. Il servizio si è reso disponibile a promuovere la propria offerta insieme a quelle attivate sul territorio del Distretto famiglia per l’estate 2016? (solo per servizi estivi)

12.1. Se sì, quali si ritiene possano essere gli elementi di vantaggio?

13. La vostra organizzazione sarebbe disponibile a “confrontarsi” in tavoli di lavoro ed incontri di pianificazione con altri servizi che operano sul territorio del Distretto famiglia per la creazione di una rete integrata?

13.1. In caso di risposta affermativa o negativa indicare una o più motivazioni.

2. SCHEDE DI SINTESI INTERVISTE

2.1 SCHEDE INTERVISTE N. 1: SERVIZI DI ASILO NIDO PUBBLICI

	Asilo nido "Arcobaleno" – Comune di Borgo V. a gestione diretta	Asilo nido "Le piume" – Comune di Carzano a gestione esternalizzata coop. soc. Bellesini
Intervistato/a	Coordinatrice interna	Coordinatrice interna
D. 1	Dall'amministrazione comunale	Dall'amministrazione comunale
D. 1.1	Mediante i risultati emersi dai questionari rivolti ai genitori	Dai colloqui e serate con i genitori, questionari di customer satisfaction
D. 1.2	No autonomia educatori su personalizzazione servizio, modalità stabilite da regolamento	Prevalgono le decisioni definite dall'ente pubblico
D. 1.3	Amministrazione comunale	Servizio di neuropsichiatria infantile
D. 1.4	-	-
D. 2	Programmazione definita da regolamento, maggiore flessibilità sull'intervento educativo	Programmazione definita a livello comunale
D. 3	Offerta standardizzata in merito agli orari	Bisogna attenersi al disciplinare, flessibilità in ambito pedagogico-educativo
D. 3.1	No, solo l'orario di posticipo è individualizzato	Sì, possibilità di part-time al mattino o al pomeriggio, orario di posticipo definibile di mese in mese
D. 4	Servizio simile agli altri servizi pubblici del territorio	Estensione oraria, part-time
D. 5	Ambito gestionale: Comune di Borgo V. Per attività: biblioteca – iniziativa "Nati per Leggere", libreria, scuola dell'infanzia Per singoli casi: servizi sociali, neuropsichiatria infantile, pediatri	Ambito gestionale: Comune di Carzano e per alcuni compiti quello di Borgo V. Per attività: punto cultura di Carzano, vigili del fuoco, banda musicale di Telve, associazione pescatori di Scurelle, strutture private
D. 6	No	Sì
D. 6.1	-	Distretto famiglia
D. 7	-	
D. 8	Non conoscenza di tali informazioni	Non conoscenza di tali informazioni
D.9	Non conoscenza di tali informazioni	Non conoscenza di tali informazioni
D. 9.1	-	-
D. 10	Non conoscenza di tali informazioni	Non conoscenza di tali informazioni
D. 11	Sì	Sì
D. 11.1	Certificazione Iso /Emas, Marchio family	Sistema di valutazione Asei, questionario di customer satisfaction, certificazione Iso, certificazione Family Audit
D. 13	Sì	Sì
D. 13.1	Per essere aggiornati sulle attività proposte	Per conoscersi sul territorio, avere una visione complessiva sui servizi, differenziarsi, fare rete anche con realtà non educative

2.2 SCHEDA INTERVISTE N. 2: SERVIZI DI ASILI NIDO PRIVATI

	Asilo nido privato accreditato "La girandola" di Cinte Tesino - coop. soc. Am.ic.a.	Asilo nido privato accreditato "Yo-Yo" di Telve – coop. soc. Am.ic.a.	Asilo nido privato <i>tout-court</i> "La bottega di Geppetto" di Castelnuovo
Intervistato/a	Coordinatrice pedagogica	Coordinatrice pedagogica	Educatrice
D. 1	Inizialmente identificati dalla pubblica amministrazione (Comune di Telve)	Inizialmente identificati dalla pubblica amministrazione (Comunità Valsugana e Tesino)	Riunione con genitori ad inizio anno educativo
D. 1.1	Comune di Telve	Comunità Valsugana e Tesino	-
D. 1.2	Colloqui individuali genitori, sistema qualità mediante strumento "operazione ascolto"	Colloqui individuali genitori, sistema qualità mediante strumento "operazione ascolto"	-
D. 2	Esigenze famiglie	Esigenze famiglie	Esigenze famiglie
D. 3	Flessibilità in tutti i tratti (sia di orario, che frequenza)	Flessibilità in tutti i tratti (sia di orario, che frequenza)	Garantita la flessibilità in base alle esigenze dei genitori
D. 4	Nell'ottica della filiera il servizio rappresenta il secondo livello, dopo i nidi pubblici	Nell'ottica della filiera il servizio rappresenta il secondo livello, dopo i nidi pubblici	La familiarità del servizio
D. 5	Volantini, iniziativa "Aperinido"	Volantini distribuiti alle famiglie in collaborazione col Comune di Telve, iniziativa "Aperinido"	Ad apertura servizio tramite volantini, oggi mediante canali internet
D. 6	Associazione culturale locale	Biblioteca – iniziativa "Nati per Leggere"	Scuola materna, biblioteca – "Nati per leggere"
D. 7	Sì	Sì	Sì
D. 7.1	Scuola materna e musei del territorio	Scuola materna e musei del territorio	Corsi della Provincia per le figure educative
D. 8	Servizio anche più competitivo dell'ente pubblico; punto di forza: Buoni di servizio	Servizio anche più competitivo dell'ente pubblico; punto di forza: Buoni di servizio	Sì, per essere un contesto familiare
D. 9	100% contribuzione famiglie (di cui 70% usufruisce dei Buoni di servizio)	100% contribuzione famiglie (di cui 70% usufruisce dei Buoni di servizio)	100% contribuzione famiglie
D. 9.1	Accreditamento, intervento iniziale per supportare l'avvio del servizio	Accreditamento, intervento iniziale per supportare l'avvio del servizio	-
D. 9.2	Rilevanza cruciale	Rilevanza cruciale	-
D. 10	Tariffa oraria: 6,25 € + iva	Tariffa oraria: 6,25 € + iva	Part-time: 415,00 €/470,00 €; full-time: 484,00 €
D. 11	Sì	Sì	No
D. 11.1	Certificazione Iso 9001, questionario rivolto a famiglie, "operazione ascolto"	Certificazione Iso 9001, questionario rivolto a famiglie, "operazione ascolto"	-
D. 13	Sì	Sì	Sì
D. 13.1	Aggregarsi per creare un soggetto di riferimento istituzionale che rappresenti il coordinamento dei servizi privati accreditati; supporto allo sportello di conciliazione promosso dal Distretto famiglia	Aggregarsi per creare un soggetto di riferimento istituzionale che rappresenti il coordinamento dei servizi privati accreditati; supporto allo sportello di conciliazione promosso dal Distretto famiglia	Conoscere altri contesti simili, condividere l'aggiornamento

2.3 SCHEDE INTERVISTE N. 3: SERVIZI 0-14 ANNI PUBBLICI

	Centro aperto "Sosta Vietata" – Comunità Valsugana e Tesino a gestione esternalizzata Onlus Appm	Centri di aggregazione giovanile – Comunità Valsugana e Tesino sedi di Bieno, Borgo V., Castelnuovo, Roncegno, Torcegno	Servizio di doposcuola - Comune di Castello Tesino a gestione esternalizzata coop.soc. Cooperativa '90	Servizio di interscuola – Comune di Castelnuovo a gestione esternalizzata coop. soc. Cs4.
Intervistato/a	Coordinatore	Educatrice territoriale	Referente servizio	Referente servizio
D. 1	Focus sui minori, più che le famiglie	Tramite analisi dei bisogni del territorio	Rapporto diretto con le famiglie	Dall'amministrazione comunale
D. 1.1	Si co-progetta con la Comunità	Confronto diretto		
D. 1.2	Servizio non personalizzato	Servizio non personalizzato	Ampia autonomia	Autonomia nel proporre le attività
D. 1.3	Comunità, servizi sociali, scuola	Varia in relazione al tipo di progettazione	-	Comune
D. 1.4	Tramite il confronto con altri servizi	A livello territoriale attraverso metodologia educativa di strada	-	Questionari rivolti alle famiglie
D. 2	-	Indirettamente, coprendo i momenti scoperti da attività scolastiche	Si tiene conto delle esigenze delle famiglie e dei bambini	Esigenze famiglie
D. 3	Personalizzazione nella relazione con l'utenza	Innovativa, basata sulla metodologia di sviluppo di comunità	Servizio dinamico e calato sulle esigenze delle famiglie	Innovativa; il servizio non risponde alle finalità primarie dell'ente gestore
D. 3.1	Non risponde direttamente alle esigenze di conciliazione	I servizi non rispondono direttamente alle esigenze di conciliazione	Si, in relazione all'orario e ai giorni di frequenza	Flessibilità sugli orari, attenzione a bambini b.e.s.
D. 4	Accoglienza di bambini fino agli 11 anni	-	-	-
D. 5	Servizi del territorio	Amministrazioni comunali, scuole, reti informali (volontari, realtà locali)	Nessun servizio esterno	Giunta comunale per gestione, scuola primaria per la sede, scuola infanzia per servizio mensa
D. 6	Si	No, la rete è già buona	Si	Si
D. 6.1	Agenzie educative del territorio	-	Scuola media del territorio	Realtà territoriali
D. 7	-	Accessibilità servizi	-	-
D. 8	No, n. educatori rimasto invariato	Non conoscenza di tali informazioni	No	Non conoscenza di tali informazioni
D.9	Servizio gratuito	Servizio gratuito	Servizio gratuito	Servizio gratuito
D. 9.1	-	-	-	-
D. 10	Servizio gratuito	-	-	Servizio gratuito
D. 11	Si	Si	No	Si
D. 11.1	Raccolti di dati quantitativi e qualitativi	Valutazione basata su dati quantitativi e qualitativi	-	Questionario di soddisfazione rivolto alle famiglie
D. 13	Si	Si	Si	Si
D. 13.1	Per prestare attenzione a cosa il territorio offre	Lavorare in rete è una metodologia propria dei servizi	Promuovere la collaborazione tra servizi per progetti/iniziative	Fare rete, cooperare per creare progetti di sviluppo, potenziare servizi

2.4 SCHEDA INTERVISTE N. 4: SERVIZI 0-14 ANNI PRIVATI

Intervistato/a	Servizio di supporto compiti - Telve Referente servizio
D. 1	Famiglie
D. 1.1	Nessuno
D. 1.2	Rapporto diretto famiglie
D. 2	Programmazione anno precedente
D. 3	Fruizione ad accesso libero e personalizzata
D. 4	Tipologia di servizio unica sul territorio comunale
D. 5	Volantino dell'Oratorio
D. 6	Nessun soggetto
D. 7	No
D. 7.1	-
D. 8	-
D. 9	Servizio gratuito
D. 9.1	-
D. 9.2	-
D. 10	Servizio gratuito
D. 11	No
D. 11.1	-
D. 13	Sì
D. 13.1	Per promuovere il confronto tra servizi

2.5 SCHEDA INTERVISTE N. 5: SERVIZI ESTIVI PUBBLICI

Intervistato/a	"Ludoteca 3x6" e "Ludoteca 6x10" – Comune di Borgo, gestione affidata all'associazione Borgo Sport Insieme Referente amministrativo
D. 1	Famiglie
D. 1.1	-
D. 1.2	Servizio definito dall'amministrazione comunale; no autonomia educatori
D. 1.3	Questionari rivolti alle famiglie, contatto con l'ente capofila del Distretto famiglia (Comune di Roncegno T.)
D. 1.4	Si cerca di capire qual è il periodo scoperto da altri servizi
D. 2	Livello di adesione dell'anno precedente, esigenze espresse dai genitori
D. 3	Innovativi perché i servizi rispondono ad un effettivo bisogno espresso dalle famiglie
D. 3.1	No
D. 4	Offerta su mese di agosto in cui vi è una carenza di altre proposte, centralità dei luoghi (i bambini residenti possono raggiungerli a piedi)
D. 5	Motivi gestionali: Comunità di Valle; per sede e materiali: scuola materna; scuole del territorio per promozione offerta
D. 6	No, anche se i servizi sono "aperti" a nuove proposte
D. 6.1	-
D. 7	-
D. 8	No in termini di costi, scelta di esternalizzare la gestione
D.9	No
D. 9.1	-
D. 10	Tariffa settimanale: 10,00 €
D. 11	No, anche se la certificazione del marchio family comporta di rendere conto delle attività svolte
D. 11.1	-
D. 12	Sì
D. 12.1	A livello promozionale e per entrare in rete
D. 13	Sì
D. 13.1	Potenziare la rete e i rapporti pubblico-privato

2.6 SCHEDE INTERVISTE N. 6: SERVIZI ESTIVI PRIVATI

	"Colonia estiva 2015" – Borgo Sport Insieme, Borgo V.	Grest e campeggi – Oratorio Bellesini, Borgo V.	"Ascolta la natura" – Ass. Ecomuseo del Lagorai Carzano, Telve, Torcegno	"Un'altra estate fra natura e cavallo" – associazione Amici del cavallo	"Salti di gioia" e "Muovi l'estate" - coop. soc. Am.ic.a.	"Musicaestate" – associazione Coro San Osvaldo	Grest e campeggi - Oratorio di Telve
Intervistato/a	Direttrice colonia	Presidente Oratorio	Referente organizzativo	Presidente associazione	Referente organizzativo	Presidente associazione	Referente organizzativo
D. 1	Famiglie	Famiglie	Famiglie	Famiglie che frequentano il centro ippico	Famiglie (attraverso serata informativa)	Famiglie	Famiglie
D. 1.1	-	-	-	-	Associazione locale "Cerchio della luna"	-	-
D. 1.2	Contatti informali famiglie	-	Contatto diretto genitori	Contatti diretti genitori	Canali interni al paese	Contatti diretti famiglie	Contatti diretti famiglie
D. 2	Indicazioni genitori	Programmazione anno precedente	Bisogni genitori	Esigenze genitori	In base agli altri anni, copertura oraria tempo pieno, mese di luglio	Esigenze famiglie	Esigenze famiglie; si cerca di capire i periodi scoperti da altre attività
D. 3	Sì, alta flessibilità; attenzione a bambini b.e.s.	Possibilità di uscita con orario anticipato	Sì, flessibilità di orario in entrata/uscita, part- time su più fasce, accolti bambini b.e.s.	Accoglienza con personale professionale di bambini b.e.s.	Sì, diverse possibilità di orario di entrata/uscita	Sì, flessibilità di orario in entrata/uscita	Accoglienza bambini b.e.s.
D. 4	Tutte le attività esterne sono comprese nella tariffa	Animatori specificamente formati	Attività legate al territorio, n. elevato di educatori	Attività incentrate sull'equitazione	Professionalità nell'organizzazione, accreditamento Buoni di servizio	Se necessario gli educatori si fermano in casi particolari oltre l'orario definito	Realtà di volontariato, coinvolgimento positivo educatori
D. 5	Istituti scolastici, articoli quotidiani locali, passa-parola, "Estate giovani e famiglia"	Passa-parola, comunicazioni parrocchiali e bollettino decanale	Volantini, sito internet	Passa-parola, volantini, serata informativa	Volantini, sito internet, gruppo WhatsApp di mamme	Contatti telefonici, e- mail, sito, pagina face book), Trentino dei bambini, sito Comune	Volantini
D. 6	Ambito gestionale: Comunità di valle; Comune di Borgo e convenzionati; per attività: ass. locali	Per attività: piscina, scuola di cucito, associazione degli alpini	Per attività: accompagnatori, forestale, ristoratori, malghe, aziende agricole, biblioteca	Per attività: forestale, Croce Rossa	Per finanziamenti: Comune Novaledo; per confronto: associazione Cerchio della Luna	Per gestione: Comune Per attività: musei del territorio, scuola materna, biblioteca	Per attività: oratorio, vigili del fuoco
D. 7	No	No	Sì	No	Sì	Sì	Sì
D. 7.1	-	-	Realtà museali del territorio	-	Per attività: realtà sportive,	Realtà culturali del territorio	Associazione Ecomuseo Lagorai

D. 8	Non sentita la competizione	-	Punto di forza: flessibilità servizio	-	Si, punto di forza: qualità e completezza: punto di debolezza: alti costi di gestione	Si, nella differenziazione della proposta offerta	No
D. 9	Famiglie (Buoni di servizio), contributo Comuni convenzionati	Famiglie e risorse interne	Famiglie (Buoni di servizio)	Famiglie e contributo provinciale attività estive	Famiglie (Buoni di servizio), contributo Comune di Novaledo	90% contributi famiglie, 5% contributo Comune Roncegno, 5% contributo provinciale	Famiglie (alcune hanno contributo comunale); contributo provinciale attività estive
D. 9.1	-	Per campeggi: contributo provinciale	-	Contributo provinciale	Contributo comunale	Contributo provinciale, accreditamento	Per campeggi contributo provinciale
D. 9.2	50% sul totale d'utenza	-	Strumento significativo che ha inciso sul n. iscritti	-	80% delle famiglie lo utilizzano	-	-
D. 10	110,00 € a sett.	Grest: 25,00€ una sett.; 40,00€ 2 sett.; campeggi 170,00€ a sett.	In relazione alle fasce orarie: 70,00 €; 120,00 € ;130,00 €	100,00 € a sett.	Part-time: 110,00 € Full-time: 135,00 €	60,00 € a sett.	Grest: 30-50 € a sett: campeggi: variabile al n. iscritti
D. 11	No	Sì	No	Sì	Sì	Sì	Sì
D. 11.1	-	Riscontro famiglie e dagli animatori	-	Organizzazione serata informale con genitori	Questionario famiglie, confronto educatori e Comune	A livello informale con famiglie	A livello informale con animatori e responsabile. Oratorio
D. 12	Sì	No, non è arrivata la richiesta	Sì	No	Sì	Sì	Non sa
D. 12.1	Promozione dell'offerta	-	Per promuovere l'offerta	-	Promuovere l'offerta	Entrare in rete, promuovere l'offerta	Offerta coordinata
D. 13	Sì	Sì	Sì	Sì	Sì	Sì	Sì
D. 13.1	Offrire maggiori opportunità alle famiglie	Per favorire il confronto e capire le esigenze delle famiglie	Richiesta ai Comuni di dare alle famiglie il contributo anche per servizi con sede in altri ambiti comunali	Per migliorare e confrontarsi con altri servizi	Non sovrapporre le offerte, coinvolgere nelle attività realtà locali	Creare dei pacchetti per le famiglie basati sulla collaborazione tra servizi	Coordinamento tra servizi

Fanno parte della Collana “TRENTINOFAMIGLIA”:

1. Normativa

- 1.1. Legge provinciale n. 1 del 2 marzo 2011 “Sistema integrato delle politiche strutturali per la promozione del benessere familiare e della natalità” (luglio 2018)
- 1.2. Ambiti prioritari di intervento – L.P. 1/2011 (luglio 2011)
- 1.3. Legge provinciale 2 marzo 2011, n. 1 – Legge provinciale sul benessere familiare – RELAZIONE CONCLUSIVA (maggio 2018)

2. Programmazione \ Piani \ Demografia

- 2.1. Libro bianco sulle politiche familiari e per la natalità (luglio 2009)
- 2.2. Piani di intervento sulle politiche familiari (novembre 2009)
- 2.3. Rapporto di gestione anno 2009 (gennaio 2010)
- 2.4. I network per la famiglia. Accordi volontari di area o di obiettivo (marzo 2010)
- 2.5. I Territori amici della famiglia – Atti del convegno (luglio 2010)
- 2.6. Rapporto di gestione anno 2010 (gennaio 2011)
- 2.7. Rapporto di gestione anno 2011 (gennaio 2012)
- 2.8. Rapporto di gestione anno 2011 (gennaio 2013)
- 2.9. Rapporto di gestione anno 2012 (febbraio 2014)
- 2.10. Manuale dell'organizzazione (dicembre 2017)
- 2.11. Rapporto di gestione anno 2014 (gennaio 2015)
- 2.12. La Famiglia Trentina: 4 scenari al 2050 – Tesi di Lidija Žarković (febbraio 2016)
- 2.13. Rapporto di gestione anno 2015 (marzo 2016)
- 2.14. Rapporto di gestione anno 2016 (marzo 2017)
- 2.15. Rapporto sullo stato di attuazione del sistema integrato delle politiche familiari al 31 dicembre 2016 – art. 24 L.P. 1/2011 (dicembre 2017)
- 2.16. Rapporto di gestione anno 2017 (marzo 2018)
- 2.17. Rapporto di gestione anno 2018 (marzo 2019)

3. Conciliazione famiglia e lavoro

- 3.1. Audit Famiglia & Lavoro (maggio 2009)
- 3.2. Estate giovani e famiglia (giugno 2009)
- 3.3. La certificazione familiare delle aziende trentine – Atti del convegno (gennaio 2010)
- 3.4. Prove di conciliazione. La sperimentazione trentina dell'Audit Famiglia & Lavoro (febbraio 2010)
- 3.5. Estate giovani e famiglia (aprile 2010)
- 3.6. Linee guida della certificazione Family Audit (marzo 2017)
- 3.7. Estate giovani e famiglia (aprile 2011)
- 3.8. Estate giovani e famiglia (aprile 2012)
- 3.9. La sperimentazione nazionale dello standard Family Audit (giugno 2012)
- 3.10. Family Audit – La certificazione che valorizza la persona, la famiglia e le organizzazioni (agosto 2013)

- 3.11. Conciliazione famiglia-lavoro e la certificazione Family Audit – Tesi di Silvia Girardi (settembre 2013)
- 3.12. Estate giovani e famiglia (settembre 2013)
- 3.13. Conciliazione famiglia e lavoro – La certificazione Family Audit: benefici sociali e benefici economici – Atti 18 marzo 2014 (settembre 2014)
- 3.14. Family Audit - La sperimentazione nazionale – Il fase (novembre 2015)
- 3.15. I benefici economici della certificazione Family Audit . Conto economico della conciliazione. Cassa Rurale di Fiemme– Tesi di Martina Ricca (febbraio 2016)
- 3.16. Scenari di futuri: la conciliazione lavoro-famiglia nel 2040 in Trentino – Elaborato di Cristina Rizzi (marzo 2016)
- 3.18. Politiche di work-life balance – L’attuazione nelle misure di Welfare aziendale. Tesi di Monica Vidi (giugno 2017)
- 3.19. Il part-time e la conciliazione tra tempi di vita e tempi di lavoro - Tesi di Martina Ciaghi (settembre 2017)
- 3.20. Occupazione femminile e maternità: pratiche, rappresentazioni e costi. Una indagine nella Provincia Autonoma di Trento – Tesi di Stefania Capuzzelli (ottobre 2017)
- 3.21. Age Management: la valorizzazione delle competenze intergenerazionali dei lavoratori nel mondo delle cooperative sociali – Tesi di Emma Nardi (febbraio 2018)
- 3.22. Smart working - Esempi della sua applicabilità in Trentino - Tesi Sabrina del Favero (settembre 2018)
- 3.23. Eventi Family Audit - -Estratto dagli Atti del Festival della Famiglia 2017 (ottobre 2018)

4. Servizi per famiglie

- 4.1. Progetti in materia di promozione della famiglia e di integrazione con le politiche scolastiche e del lavoro (settembre 2009)
- 4.2. Accoglienza in famiglia. Monitoraggio dell'accoglienza in Trentino (febbraio 2010)
- 4.3. Alienazione genitoriale e tutela dei minori – Atti del convegno (settembre 2010)
- 4.4. Family card in Italia: un'analisi comparata (ottobre 2010)
- 4.5. Promuovere accoglienza nelle comunità (giugno 2011)
- 4.6. Vacanze al mare a misura di famiglia (marzo 2012)
- 4.7. Dossier politiche familiari (aprile 2012)
- 4.8. Vacanze al mare a misura di famiglia (marzo 2013)
- 4.9. Le politiche per il benessere familiare (maggio 2013)
- 4.10. Alleanze tra il pubblico ed il privato sociale per costruire comunità (aprile 2014)
- 4.11. Vacanze al mare a misura di famiglia (maggio 2014)
- 4.12. Dossier politiche familiari (maggio 2016)
- 4.13. 63° edizione del Meeting internazionale ICCFR "Famiglie forti, comunità forti" (17-18-19 giugno 2016) (settembre 2016)

5. Gestione/organizzazione/eventi

- 5.1. Comunicazione – Informazione Anno 2009 (gennaio 2010)
- 5.2. Manuale dell'organizzazione (gennaio 2010)
- 5.3. Comunicazione – Informazione Anno 2010 (gennaio 2011)
- 5.4. Comunicazione – Informazione Anno 2011 (gennaio 2012)

6. Famiglia e nuove tecnologie

- 6.1. La famiglia e le nuove tecnologie (settembre 2010)
- 6.2. Nuove tecnologie e servizi per l'innovazione sociale (giugno 2010)
- 6.3. La famiglia e i nuovi mezzi di comunicazione – Atti del convegno (ottobre 2010)
- 6.4. Guida pratica all'uso di Eldy (ottobre 2010)
- 6.5. Educazione e nuovi media. Guida per i genitori (ottobre 2010)
- 6.6. Educazione e nuovi media. Guida per insegnanti (aprile 2011)
- 6.7. Safer Internet Day 2011 - Atti del convegno (aprile 2011)
- 6.8. Safer Internet Day 2012 - Atti del convegno (aprile 2012)
- 6.9. Piano operativo per l'educazione ai nuovi media e alla cittadinanza digitale (giugno 2012)
- 6.10. Safer Internet Day 2013 - Atti dei convegni (luglio 2013)

7. Distretto famiglia – Family mainstreaming

- 7.0. I Marchi Family (novembre 2013)
- 7.1. Il Distretto famiglia in Trentino (settembre 2010)
- 7.2. Il Distretto famiglia in Val di Non (giugno 2018)
- 7.2.1. Il progetto strategico "Parco del benessere" del Distretto Famiglia in Valle di Non – Concorso di idee (maggio 2014)
- 7.3. Il Distretto famiglia in Val di Fiemme (giugno 2018)
- 7.3.1. Le politiche familiari orientate al benessere. L'esperienza del Distretto Famiglia della Valle di Fiemme (novembre 2011)
- 7.4. Il Distretto famiglia in Val Rendena (gennaio 2018)
- 7.5. Il Distretto famiglia in Valle di Sole (luglio 2017)
- 7.6. Il Distretto famiglia nella Valsugana e Tesino (giugno 2018)
- 7.7. Il Distretto famiglia nell'Alto Garda (gennaio 2018)
- 7.8. Standard di qualità infrastrutturali (settembre 2012)
- 7.9. Il Distretto famiglia Rotaliana Königsberg (giugno 2018)
- 7.10. Il Distretto famiglia negli Altipiani Cimbri (giugno 2017)
- 7.11. Il Distretto famiglia nella Valle dei Laghi (giugno 2017)
- 7.12. Trentino a misura di famiglia – Baby Little Home (agosto 2014)
- 7.13. Il Distretto famiglia nelle Giudicarie Esteriori – Terme di Comano (giugno 2017)
- 7.14. Economia e felicità – Due tesi di laurea del mondo economico (settembre 2014)
- 7.15. Il Distretto famiglia nel Comune di Trento – Circostrizione di Povo (giugno 2016)
- 7.16. Il Distretto famiglia nella Paganella (giugno 2018)
- 7.17. Welfare sussidiario (agosto 2015)
- 7.18. Rete e governance. Il ruolo del coordinatore dei Distretti famiglia per aggregare il capitale territoriale (agosto 2015)
- 7.19. Comuni Amici della famiglia: piani di intervento Anno 2014 (agosto 2015)
- 7.20. Il Distretto famiglia nell'Alta Valsugana e Bernstol (giugno 2018)

- 7.21. Programmi di lavoro dei Distretti famiglia – anno 2015 (ottobre 2015)
- 7.22. Distretti famiglia: politiche e valutazione. Il caso della Valsugana e Tesino e della Val di Fiemme – tesi di Serena Agostini e di Erica Bortolotti (marzo 2016)
- 7.23. Il Distretto famiglia in Primiero (luglio 2017)
- 7.24. Comuni Amici della famiglia - Piani annuali 2015 (maggio 2016)
- 7.25. Il Distretto famiglia in Vallagarina (giugno 2018)
- 7.26. Programmi di lavoro dei Distretti famiglia - anno 2016 (settembre 2016)
- 7.27. Distretti famiglia: relazione annuale 2016 (aprile 2017)
- 7.28. Distretti famiglia: un network in costruzione (settembre 2018)
- 7.29. Trasformare il marchio in brand – Il “Progetto Family” della Provincia Autonoma di Trento – tesi di laurea di Lorenzo Degiampietro (aprile 2017)
- 7.30. Comuni Amici della Famiglia. Piani annuali 2016 (maggio 2017)
- 7.31. Il Distretto famiglia dell'educazione di Trento – anno 2017 (giugno 2018)
- 7.32. Il Distretto famiglia nella Valle del Chiese (luglio 2017)
- 7.33. Programmi di lavoro dei Distretti famiglia - anno 2017 (marzo 2018)
- 7.34. Formazione a catalogo. Percorsi di autoformazione per i Distretti famiglia e la loro comunità (ottobre 2017)
- 7.35. Distretto famiglia in valle di Cembra programma 2017-18 (gennaio 2018)
- 7.36. Evoluzione di una rete . L'analisi della comunità dei Distretti famiglia e dei Piani giovani (novembre 2017)
- 7.37. DISTRETTI FAMIGLIA IN TRENINO - Rapporto sullo stato di attuazione de sistema integrato delle politiche familiari Art. 24 L.P. 1/2011 sul benessere familiare (maggio 2018)
- 7.38. Comuni Amici della Famiglia. Piani annuali 2017 (aprile 2018)
- 7.39. Programmi di lavoro dei Distretti famiglia - anno 2018 (settembre 2018)

8. Pari opportunità tra uomini e donne

- 8.1. Legge provinciale n. 13 del 18 giugno 2012 “Promozione della parità di trattamento e della cultura delle pari opportunità tra donne e uomini” (giugno 2012)
- 8.3. Genere e salute. Atti del Convegno “Genere (uomo e donna) e Medicina”, Trento 17 dicembre 2011” (maggio 2012)
- 8.4. Educare alla relazione di genere - esiti 2015-2016 (maggio 2016)
- 8.5. Educare alla relazione di genere. Percorsi nelle scuole per realizzare le pari opportunità tra donne e uomini – Report delle attività svolte nell'a.s. 2016/2017 (maggio 2017)

9. Sport e Famiglia

- 9.2. Atti del convegno “Sport e Famiglia. Il potenziale educativo delle politiche sportive” (settembre 2012)

10. Politiche giovanili

- 10.1. Atto di indirizzo e di coordinamento delle politiche giovanili e Criteri di attuazione dei Piani giovani di zona e ambito (gennaio 2017)
- 10.2. Giovani e autonomia: co-housing (settembre 2016)
- 10.3. L'uscita di casa dei giovani italiani intenzioni e realtà – tesi di Delia Belloni (settembre 2017)
- 10.4. Crescere in Trentino. Alcuni dati sulla condizione giovanile in Provincia di Trento (dicembre 2016)

- 10.5. Il futuro visto dai giovani trentini. Competenze, rete e partecipazione (giugno 2017)
- 10.6. Valutazione dei progetti e prime considerazioni strategiche finalizzate alla revisione del modello di governance (gennaio 2018)
- 10.7. Sentieri di famiglia. Storie e territori (maggio 2018)

11. Sussidiarietà orizzontale

- 11.1. Consulta provinciale per la famiglia (ottobre 2013)
- 11.2. Rapporto attività Sportello Famiglia – 2013, 2014 e 2015, gestito dal Forum delle Associazioni Familiari del Trentino (maggio 2016)
- 11.3. La Famiglia allo Sportello – Associazionismo, sussidiarietà e politiche familiari: un percorso di ricerca sull'esperienza del Forum delle Associazioni Familiari del Trentino (novembre 2016)
- 11.4. Rapporto attività Sportello famiglia – 2016, gestito dal Forum delle Associazioni familiari del Trentino (aprile 2017)

Provincia Autonoma di Trento
Agenzia per la famiglia, la natalità
e le politiche giovanili
Luciano Malfer
Via don G. Grazioli, 1 - 38122 Trento
Tel. 0461/ 494110 – Fax 0461/494111
agenziafamiglia@provincia.tn.it
www.trentinofamiglia.it