



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TRENTO

Dipartimento di Sociologia
e Ricerca Sociale

Corso di Laurea magistrale in Metodologia, organizzazione e
valutazione dei Servizi Sociali

***La valutazione delle politiche familiari:
approcci, strategie e strumenti.
Una proposta operativa per il Distretto famiglia
della Valle di Fiemme***

Relatrice: professoressa Annamaria Perino

Laureanda: Erica Bortolotti

Anno Accademico 2014/2015

INDICE

Indice	Pag. 3
Introduzione	“ 5
Parte I - Valutazione e politiche familiari	“ 9
Capitolo 1: Che cos'è la valutazione? Approcci, strategie e strumenti	“ 11
1. Cos'è la valutazione? Definizioni e fini generali	“ 11
2. Alcune distinzioni: valutazione, monitoraggio, controllo, ricerca valutativa, bilanci sociali e certificazioni	“ 14
3. Lo sviluppo e le resistenze alla valutazione nel corso degli anni: dagli Stati Uniti all'Europa fino all'Italia	“ 16
4. Oggetti, tempi, indicatori, criteri e fini del percorso valutativo	“ 19
5. Gli attori della valutazione	“ 25
6. Teorie di riferimento e approcci	“ 27
7. Strategie e tecniche per migliorare la valutazione	“ 32
8. Fasi del disegno di valutazione	“ 39
9. Riassumendo	“ 44
Capitolo 2: Famiglia e politiche familiari	“ 45
1. Che cos'è la famiglia? Definizioni generali	“ 45
2. Orientamenti e approcci teorici di riferimento	“ 47
2.1 Approccio istituzionale	“ 48
2.2 Approccio struttural-funzionalista	“ 49
2.3 Approccio dello scambio	“ 51
2.4 Approccio marxista	“ 52
2.5 Approccio interazionista	“ 53
2.6 Approccio dello sviluppo	“ 54
3. Le diverse strutture, funzioni e relazioni familiari	“ 55
4. Evoluzione nel tempo e nello spazio delle strutture familiari	“ 61
5. La famiglia e le politiche sociali ad essa dedicate	“ 67
6. Le diverse tradizioni europee e gli ambiti principali di intervento delle politiche familiari	“ 71
7. Riassumendo	“ 77
Parte II - Le politiche per la famiglia in Trentino e i Distretti famiglia	“ 79
Capitolo 3: le politiche familiari e la valutazione in Trentino	“ 81
1. Gli orientamenti e gli obiettivi sociali e familiari della Provincia Autonoma di Trento	“ 81
2. Le politiche trentine per il benessere familiare	“ 85
2.1 I Piani di intervento per la famiglia	“ 87
2.2 Il Libro Bianco e la legge provinciale per il benessere familiare	“ 92
3. Benessere, bisogni e rischio	“ 93
4. I Distretti famiglia	“ 97
5. L'attenzione agli aspetti comunicativi e di sensibilizzazione delle politiche familiari trentine	“ 100

6. Le politiche sociali provinciali e la valutazione	“ 102
7. L'approccio multicriteria e <i>multistakeholder</i> trentino alla valutazione: un esempio	“ 103
7.1 Lo sviluppo nel tempo del modello <i>Valuta</i>	“ 104
8. Punti di forza e di debolezza del modello <i>Valuta</i>	“ 108
9. L'importanza di utilizzare un approccio <i>multistakeholder</i> nella valutazione: punti di forza e difficoltà	“ 111
10. Riassumendo	“ 114
Capitolo 4: Il Distretto famiglia della Valle di Fiemme e la valutazione: proposta di linee guida per la valutazione distrettuale	“ 117
1. Il Distretto Famiglia della Valle di Fiemme: origini e sviluppo	“ 117
2. La percezione della valutazione all'interno del Distretto Famiglia della Valle di Fiemme	“ 120
2.1 Il punto di vista dell'Agenzia per la Famiglia e quello del coordinatore distrettuale	“ 121
2.2 Il punto di vista di alcuni membri del Distretto Famiglia della Valle di Fiemme	“ 125
3. La nascita delle linee guida per la valutazione distrettuale	“ 130
4. Linee guida per la valutazione distrettuale	“ 130
4.1 Il contesto e gli attori coinvolti	“ 133
4.2 L'informazione e lo stimolo alla partecipazione	“ 133
4.3 La discussione, l'accordo e la riflessione	“ 135
4.4 La possibilità di diversificare	“ 136
4.5 Il confronto tra gli attori	“ 136
4.6 La multicriterialità	“ 137
4.7 L'interdisciplinarietà e l'attenzione all'impatto delle azioni	“ 138
4.8 Conclusioni	“ 138
5. Riassumendo	“ 139
Conclusioni	“ 141
Bibliografia	“ 145
Sitografia	“ 151
Normativa di riferimento	“ 151
Appendice n. 1	“ 153
Appendice n. 2	“ 156
Ringraziamenti	“ 183

INTRODUZIONE

Questo lavoro di tesi ha il suo fulcro nella valutazione, centrata sulle politiche familiari. La scelta di riflettere sulla valutazione, deriva dall'interesse personale di chi scrive e la ritiene fondamentale per operare in maniera ragionata, efficace, efficiente, partecipata e interattiva nel contesto dei servizi di promozione e supporto al benessere familiare.

L'interesse verso il benessere familiare si è sviluppato, in chi scrive, all'interno del percorso di stage formativo svolto presso l'Agenzia per la Famiglia, la natalità e le politiche giovanili della Provincia Autonoma di Trento che ha permesso di conoscere e approfondire l'innovazione data agli orientamenti politici per la famiglia dalla Pubblica amministrazione trentina.

A questa attenzione verso un insieme strutturato e organizzato di politiche si è unita l'intenzione di individuare possibili modalità per migliorare l'azione politica, dando maggior rilevanza alla valutazione dei progetti e dei programmi intrapresi nel corso del tempo dai soggetti coinvolti in essi, sia a livello provinciale che locale nei Distretti famiglia.

Per rendere possibile la trattazione di queste tematiche si è deciso di strutturare l'approfondimento in due parti.

La prima parte, composta da due capitoli, ha un orientamento più teorico che mira a definire i concetti chiave della valutazione e della famiglia.

Lo scopo del primo capitolo è quello di parlare di valutazione, dandone una breve descrizione che consideri non solo i fini che persegue ma anche i molteplici approcci di riferimento, le strategie e tecniche su cui basa il suo agire e gli elementi che la contraddistinguono. Nello stesso capitolo, inoltre, si cerca di tracciare una linea di sviluppo nel tempo e nello spazio della valutazione, considerando anche le resistenze che ha incontrato e che, ancora oggi, rendono difficile in alcuni contesti la sua diffusione.

Il secondo capitolo si concentra sull'evoluzione della famiglia nella sua strutturazione, nelle sue funzioni e nella percezione istituzionale nel tempo e nello spazio, con gli approcci teorici che ne orientano lo studio. Successivamente viene introdotto il tema delle politiche familiari cercando di chiarire quali sono gli elementi che le costituiscono, gli ambiti principali di intervento e le differenze esistenti tra gli Stati europei nella rilevanza e nello spazio dati ad esse.

La seconda parte della tesi ha un orientamento più concreto e propositivo. Anch'essa è suddivisa in due capitoli dedicati allo sviluppo delle politiche familiari in Trentino, alla percezione della valutazione all'interno di queste ultime e alla proposta di linee guida per migliorare la valutazione in un'ottica partecipata e *multistakeholder*.

Nel terzo capitolo, quindi, si parla dell'evoluzione delle politiche familiari, soprattutto in Trentino, con particolare attenzione agli orientamenti e agli obiettivi seguiti e alla modalità pratiche di attuarli, mettendo in risalto la dimensione locale e la partecipazione degli attori del territorio. Nello stesso capitolo si riporta l'attenzione data alla valutazione nella strutturazione e implementazione delle politiche familiari, non limitandosi al controllo da parte della Pubblica Amministrazione sulle azioni intraprese a livello locale o al monitoraggio dei progetti intrapresi ma, arrivando a una valutazione vera e propria che riflette sugli obiettivi che ci si è posti per capire qual è stato il loro grado di raggiungimento, come ci si è arrivati e qual è stato l'impatto prodotto per ripartire e proseguire consapevolmente.

Per rendere più immediata la comprensione di questa visione della valutazione viene, infine, riportato l'esempio del modello valutativo progettato e utilizzato in Trentino per la valutazione dei progetti per il benessere familiare: il modello *Valuta*.

Il quarto capitolo, invece, mira a creare un ulteriore collegamento con l'applicazione degli orientamenti politici per la famiglia trentini, descrivendo lo sviluppo del Distretto famiglia

della Valle di Fiemme e della percezione della valutazione che vi è al suo interno. La scelta di questo Distretto deriva dall'opportunità, avuta da chi scrive, di seguirne da vicino l'agire e di coinvolgere, nel percorso di stage, alcuni suoi rappresentanti in una ricerca avente lo scopo di comprendere il loro punto di vista sulla valutazione distrettuale, cercando di individuarne i punti di forza e le difficoltà.

Dall'analisi delle interviste fatte a tali soggetti e dal confronto avuto con alcuni membri dell'Agenzia per la famiglia si è concretizzata l'intenzione di sviluppare delle linee guida per la valutazione. Tali linee guida, elaborate da chi scrive, vogliono essere uno strumento che, seguendo l'orientamento partecipativo e *multistakeholder* delle politiche familiari trentine, aiuti concretamente gli attori istituzionali e territoriali ad utilizzare la valutazione come mezzo per un continuo apprendimento e miglioramento di progetti e azioni per le famiglie. Esse, inoltre, vogliono sottolineare l'importanza della partecipazione alla valutazione da parte dei soggetti coinvolti, a vario titolo, nei progetti e nelle politiche per il benessere familiare implementate, e dei beneficiari di queste ultime per comprenderne meglio il punto di vista e le necessità e per stimolare la comprensione degli obiettivi della valutazione stessa.

A conclusione di questo percorso di tesi è possibile dire che esso si è rivelato essere molto utile per accrescere la comprensione delle tematiche trattate. Proprio l'interesse verso questi temi ha portato, infatti, al desiderio di impegnarsi per proporre delle indicazioni per il miglioramento dell'azione valutativa.

Questo orientamento personale è stato supportato e sostenuto dai rappresentanti dell'Agenzia per la Famiglia e del Distretto famiglia della Valle di Fiemme che si sono resi disponibili al confronto, alla partecipazione all'indagine sulla valutazione e all'elaborazione dei dati raccolti, oltre che alla strutturazione delle linee guida.

Per quanto riguarda invece le possibilità di effettivo utilizzo di questo strumento, esse sono incerte, almeno da un punto di vista dell'Amministrazione Provinciale, a causa di cambiamenti interni all'Agenzia per la Famiglia.

Parte I

VALUTAZIONE E POLITICHE FAMILIARI

Capitolo 1

CHE COS'È LA VALUTAZIONE?

APPROCCI, STRATEGIE E STRUMENTI

1. Cos'è la valutazione? Definizioni e fini generali

Dare una definizione di valutazione non è semplice, innanzitutto perché essa è un concetto ampio che può contenere diversi punti di vista, condizionati anche dal contesto sociale e culturale in cui ci si trova ad agire.

Un primo elemento da considerare è il fatto che non esiste solamente la valutazione di tipo professionale, progettata e realizzata da persone formate e fatta in contesti e con obiettivi predefiniti ma anche una valutazione utilizzata per fare confronti, prendere decisioni, dare giudizi, riflettere e attribuire valore alle cose.

Nonostante questa familiarità la valutazione per molti anni ha sofferto, e in alcuni contesti soffre ancora, di pregiudizi culturali che la portano ad essere vista con timore e diffidenza, concentrandosi sugli aspetti giudicativi della stessa e non considerando le potenzialità che il suo sviluppo può avere. Queste possibilità potrebbero portare benefici sia al singolo che alla collettività rispetto alle capacità di riflessione, progettazione e decisione poiché valutare significa anche interrogarsi sul perché qualcosa è andato in un determinato modo e su quali sono gli elementi che hanno determinato un dato sviluppo.

La differenza principale tra l'azione valutativa spontanea, espressa nel quotidiano, e quella tecnica e professionale è che la prima porta ad esprimere giudizi fondati su motivazioni di diverso tipo (da quelle affettive, a quelle etiche, passando per quelle estetiche e culturali) senza la necessità che esse siano espresse e chiarite, mentre la seconda deve esplicitare tali elementi e deve fondarsi su informazioni solide, procedure e

metodi chiari e precisi ed una pregressa comprensione dell'ambito operativo. Tutti questi elementi hanno la finalità di garantire la verificabilità del processo che ha portato a costruire la valutazione¹.

Ponendo l'attenzione in particolare sulle attività di valutazione professionali, implementate in un contesto preciso e orientate verso specifiche attività, programmi o politiche, è importante dire che il centro di questo approfondimento riguarda la valutazione nell'ambito delle politiche pubbliche e soprattutto di quelle sociali².

In questa accezione possiamo definire la valutazione come: «*l'insieme delle attività collegate, utili per esprimere un giudizio per un fine; giudizio argomentato tramite un processo di ricerca valutativa che ne costituisce l'elemento essenziale ed imprescindibile di affidabilità delle procedure e fedeltà delle informazioni, utilizzate per esprimere quel giudizio*»³.

La valutazione professionale, quindi, è argomentativa e basata sull'esplicitazione degli elementi che hanno portato alla sua formulazione (strumenti, procedure, metodi,

¹ Bezzi C., *Cos'è la valutazione. Un'introduzione ai concetti, le parole chiave e i problemi metodologici*, Franco Angeli, Milano.

² Con politiche sociali si intendono gli interventi/programmi/progetti predisposti dalle autorità pubbliche e rivolti alla popolazione di una determinata area geografica o in quanto portatori di specifici bisogni per rispondervi e per far fronte ai possibili rischi sociali ad essi connessi. Esse compongono il *Welfare state*, che attraverso più interventi coerenti e strutturati (più politiche), ha come obiettivo principale quello di garantire un elevato livello di copertura e tutela a fronte di specifici rischi considerati di rilevanza pubblica e per questo meritevoli di essere garantiti dall'azione statale. Esse possono riguardare più ambiti, anche se non vi è ancora una definizione chiara di quali siano i limiti, generalmente, è riconosciuto che i principali riguardano: previdenza, sanità, assistenza, lavoro e istruzione. Esistono più modalità in cui le politiche sociali si esprimono, le principali sono attraverso la previsione di trasferimenti monetari e di servizi erogati all'utenza o interventi che prevedono un mix di queste due modalità.

Lo sviluppo delle politiche sociali ha seguito diversi modelli e i principali sono tre:

- Residuale. Interviene solo quando la persona non è in grado di trovare risposta ai suoi bisogni in altro modo (ad esempio tramite la famiglia o il mercato). Esso è caratterizzato dall'essere temporaneo e marginale, ristretto agli strati poveri della popolazione e operante sull'emergenza;
- Occupazionale. Fondato sull'idea che il diritto all'accesso a determinati servizi o benefici dipenda dal possesso di un lavoro, visto quindi come requisito d'accesso per le politiche che sono intese come supporto all'azione del mercato;
- Redistributivo. Vede il *welfare* pubblico come elemento fondamentale di ogni società e offre servizi di tipo universalistico slegati dal mercato e basati sulla presenza del bisogno della persona o sul possesso di determinate caratteristiche che danno diritto di accesso (età, situazione economica, ecc.) e mira quindi alla redistribuzione delle risorse. (Campanini A. (diretto da), *Nuovo dizionario di servizio sociale*, Carocci, Roma, 2013, pp.435-438).

³ Bezzi C., *Cos'è la valutazione. Un'introduzione ai concetti, le parole chiave e i problemi metodologici*, Franco Angeli, Milano, 2007, pag. 22.

tecniche, teorie di riferimento); più essi sono solidi e definiti maggiore sarà la qualità del giudizio espresso. La necessità di argomentare la conclusione che il valutatore ha raggiunto deriva dal fatto che essa è un'interpretazione, determinata dalle procedure di scelta, raccolta e analisi dei dati, poiché si opera in un contesto (quello sociale) in cui non esiste una verità assoluta ed immutabile, ma ci sono continui cambiamenti nel tempo e per poter agire ci si deve basare su diverse metodologie e teorie⁴.

Essa è, inoltre, un'attività comparativa tra l'oggetto sottoposto ad essa, gli obiettivi prefissati, i bisogni di chi chiede la valutazione e di coloro che beneficiano dell'azione in oggetto (piano, progetto politico e sociale) o dei possibili risultati che produrrà e gli standard sia rispetto al processo implementato che al prodotto ottenuto.

Un altro importante elemento che caratterizza la strutturazione e l'uso della valutazione è la finalità che intende raggiungere: essa deve essere pubblica. L'oggetto d'interesse è, infatti, l'intera collettività o specifici gruppi ad essa appartenenti.

Le principali finalità sono due: *learning* e *accountability*. La prima si riferisce alla possibilità di apprendere e di capire, al fine di migliorare le azioni sociali intraprese sia in corso d'opera che nel futuro; la seconda, invece, ha come scopo principale quello di rendere conto a terzi dei risultati ottenuti. Se la prima tende a essere attivata internamente ai servizi o dagli operatori direttamente coinvolti nelle attività oggetto di analisi, con un maggior rischio di autoreferenzialità e di centratura sui processi più che sui risultati, la seconda, generalmente, è praticata da professionisti esterni, rischiando di essere percepita come un controllo obbligato più che come un'opportunità di crescita⁵.

La valutazione, quindi, risulta essere importante non solo da un punto di vista macro, sulla programmazione e sul funzionamento dei servizi e delle politiche sociali, ma anche,

⁴ Bezzi C., *Il nuovo disegno della ricerca valutativa*, Franco Angeli, Milano, 2010.

⁵ Palumbo M., "Valutazione dei servizi", in Campanini A. (diretto da), *Nuovo dizionario di servizio sociale*, Carocci Faber, Roma, 2013.

a livello micro, per ogni singolo utente e operatore, rispetto al suo lavoro, in un'ottica riflessiva e autocritica orientata al continuo miglioramento.

Riassumendo, si può dire che la valutazione è utile perché:

- accresce le conoscenze di base sia teoriche che operative, consentendo lo sviluppo di strumenti e metodi fondati su basi teoriche o ipotesi verificate attraverso specifici percorsi valutativi;
- aiuta nelle decisioni rendendole più precise e efficaci oltre che maggiormente consapevoli;
- mostra l'affidabilità in contesti rendicontativi, fiscali e legali;
- si valutano non solo i risultati ma anche lo sviluppo di progetti e percorsi sociali, accrescendo la possibilità di conseguire gli obiettivi che ci si era prefissati e permettendo aggiustamenti in corso d'opera;
- accresce la visibilità del lavoro sociale, dandogli più chiarezza e scientificità⁶.

Un ulteriore elemento da sottolineare è il forte legame della valutazione con il contesto in cui si sviluppa; per questo è necessario indagare sui processi che hanno portato a prendere determinate decisioni e orientano l'implementazione degli interventi e l'ambiente in cui ciò avviene, soprattutto per i suoi aspetti sociali, politici, economici, istituzionali, organizzativi e tecnici⁷.

2. Alcune distinzioni: valutazione, monitoraggio, controllo, ricerca valutativa, bilanci sociali e certificazioni

A questo punto, per una maggiore chiarezza espositiva, è importante specificare alcune differenze tra il termine valutazione e altri ad essa collegati.

⁶ Campanini A. (a cura di), *La valutazione nel servizio sociale. Proposte e strumenti per la qualità dell'intervento professionale*, Carocci Faber, Roma, 2008.

⁷ Leone L., *Valutazione dei servizi sociali alla persona: stralci di un dibattito in corso*, in Stame N. (a cura di), *Valutazione 2001. Lo sviluppo della valutazione in Italia*, Franco Angeli, Milano, 2001.

La prima distinzione è tra valutazione e monitoraggio: quest'ultimo è necessario per poter valutare ma si distingue dalla valutazione per lo scopo che persegue. Esso, infatti, mira a documentarsi sugli interventi, utilizzando specifici indicatori, mentre la valutazione cerca di collegare i dati raccolti con gli obiettivi fissati al fine di elaborare un giudizio argomentato⁸.

Il monitoraggio ha, quindi, finalità informativa e di verifica dello stato di realizzazione di un'attività durante la sua attuazione con un esame continuo e sistematico che permette di capire:

- se vi sono ostacoli;
- se è necessario apportare delle modifiche;
- se si stanno raggiungendo gli obiettivi;
- quali sono gli aspetti di contesto più rilevanti;
- qual è l'impatto che le attività implementate stanno producendo⁹.

Una seconda distinzione importante è quella tra valutazione e controllo: se entrambi tendono ad esprimere un giudizio su un determinato oggetto, il secondo è maggiormente interessato agli aspetti formali, al rispetto delle procedure, al raggiungimento degli obiettivi dichiarati, fermandosi in superficie, senza approfondire la portata e gli effetti di tali traguardi. Il controllo, quindi, attiene più al rispetto della normativa in materia di valutazione che alla pratica riflessiva e argomentativa.

Una terza differenza è quella tra valutazione e ricerca valutativa: quest'ultima permette lo sviluppo della prima in quanto consiste in una ricerca di tipo sociale, orientata agli

⁸ Oliva D. e Pesce F., *Aggiungi un posto a tavola*, in Stame N. (a cura di), *Valutazione 2001. Lo sviluppo della valutazione in Italia*, Franco Angeli, Milano, 2001.

⁹ Ministero degli Affari Esteri: Direzione generale per la cooperazione e lo sviluppo, *Manuale operativo di monitoraggio e valutazione delle iniziative di Cooperazione allo sviluppo*, Roma, 2002. Documento scaricato da: http://www.esteri.it/mae/doc/6_40_176_a.pdf consultato il 18 febbraio 2015 e Leone L. e Prezza M., *Costruire e valutare i progetti nel sociale. Manuale operativo per chi lavora su progetti in campo sanitario, sociale, educativo e culturale*, Franco Angeli, Milano, 2010.

interessi della comunità, per permettere scelte consapevoli e basate sia sulla conformità ai programmi che sulla loro qualità, offrendo anche indicazioni migliorative.

Un'altra distinzione può essere fatta rispetto al bilancio sociale: esso riguarda nello specifico l'andamento delle organizzazioni, e non di programmi o interventi, e mira a valorizzare la portata economica delle azioni sociali e dei risultati che da esse derivano.

Un'ultima differenza esistente è tra valutazione e certificazione di qualità. Quest'ultima serve a definire, tramite l'azione di un soggetto esperto, i criteri e le procedure necessarie per fornire, nel miglior modo possibile, un servizio in base al contesto in cui opera e alle normative vigenti, definendo responsabilità, compiti, e livelli da garantire ma senza analizzare le motivazioni di tale scelte come fa invece la valutazione¹⁰.

3. Lo sviluppo e le resistenze alla valutazione nel corso degli anni: dagli Stati Uniti, all'Europa, fino all'Italia

Nell'ambito delle politiche sociali la valutazione ha iniziato a svilupparsi negli anni Sessanta negli Stati Uniti, attraverso la strutturazione di metodi positivisti per valutare efficacia, efficienza e controllo degli interventi, in un momento storico di crescita e sviluppo economico che stimolava l'attenzione ai bisogni e ai disagi della popolazione.

In quegli anni, da un lato, si sviluppa l'interesse accademico per la valutazione e, dall'altro, nel contesto operativo e politico, cresce l'attenzione per i processi di implementazione della valutazione.

Negli anni Ottanta, a fronte di un periodo di riforma del *Welfare State*, cresce la visione della valutazione come strumento di controllo e di creazione di procedure tese al contenimento delle risorse. Da un punto di vista opposto, nello stesso periodo, si

¹⁰ Oliva D. e Pesce F., *Aggiungi un posto a tavola*, in Stame N. (a cura di), *Valutazione 2001. Lo sviluppo della valutazione in Italia*, Franco Angeli, Milano, 2001, pag. 53 e Bezzi C., *Cos'è la valutazione. Un'introduzione ai concetti, le parole chiave e i problemi metodologici*, Franco Angeli, Milano, 2007.

sviluppa la consapevolezza dell'importanza dello stimolo all'autodeterminazione e all'*empowerment* dei clienti, ritenendo che la loro azione diretta nei percorsi di aiuto permetta di risolvere più efficacemente i problemi.

Dagli anni Novanta in poi, ci si concentra sui problemi derivanti dalla crisi del *welfare* universalistico e sull'incremento di strumenti per monitorare i risultati (efficienza, produttività, centralità dell'utente) e per accrescere la partecipazione alla valutazione. Oltre che negli USA, in diversi Stati europei aumentano i centri di ricerca universitari, governativi e interni alle pubbliche amministrazioni interessati alla tematica valutativa, al suo evolversi e alle possibili modalità per migliorarla¹¹.

Dal lato opposto, le resistenze alla valutazione derivano da più fattori: da quelli di tipo culturale, che la legano al timore di essere controllati e giudicati, a quelli operativi, legati alla complessità dei contesti e delle problematiche sociali che rendono maggiormente difficile un suo utilizzo. Tutto questo rende necessario un confronto tra i protagonisti per definire insieme i campi della valutazione, gli obiettivi e i fini che essa si deve porre, dato che essi non sempre sono facilmente indagabili e misurabili e richiedono interventi volti a scomporli e renderli tali¹².

Nel contesto italiano la valutazione si è sviluppata in ritardo a causa, innanzitutto, di resistenze di tipo culturale e politico; essa infatti era vista dalla maggior parte dei soggetti potenzialmente interessati come espressione di controllo o limitazione alla libertà di azione.

Le spinte ad una sua istituzionalizzazione, infatti, sono avvenute in decenni diversi a livello internazionale. Sono iniziate negli anni Sessanta e Settanta negli Stati Uniti, che utilizzavano la valutazione come mezzo di apprendimento, sono proseguite negli anni

¹¹ Campanini A. (a cura di), *La valutazione nel servizio sociale. Proposte e strumenti per la qualità dell'intervento professionale*, Carocci Faber, Roma, 2008.

¹² Campanini A. (a cura di), *La valutazione nel servizio sociale. Proposte e strumenti per la qualità dell'intervento professionale*, Carocci Faber, Roma, 2008.

Ottanta nei Paesi anglosassoni, sulla spinta del *New Public Management*, centrato su misurabilità e su criteri di efficacia ed efficienza, e, negli anni Novanta, in molti altri Paesi europei, inclusa l'Italia.

In questo ultimo periodo, fondamentale è stato lo stimolo proveniente dai Fondi Strutturali Europei che basano i loro finanziamenti sul rispetto di precise caratteristiche e sull'uso periodico della valutazione per verificare il livello di raggiungimento degli obiettivi prefissati a fronte delle spese sostenute. Altrettanto importante è stata, però, la tendenza ad orientarsi verso logiche di controllo delle attività e dei progetti sociali implementati e del rispetto di alcuni requisiti ritenuti necessari per garantire un livello minimo di qualità da parte dei soggetti erogatori (è in questo periodo che si sviluppano, ad esempio, le normative sugli accreditamenti, ossia le certificazioni necessarie per operare nel sistema sociale pubblico).

Nel nostro Paese, che già in precedenza aveva mostrato questa tendenza, inizialmente si sviluppa la concezione della valutazione intesa come mezzo di controllo amministrativo.

Con il passare del tempo, però, va aumentando l'attenzione per le possibilità migliorative e di apprendimento offerte dalla valutazione e si cercano strumenti per integrare i due orientamenti per offrire modalità valutative più complete e rispondenti alle necessità di chi le richiede, coinvolgendo maggiormente i diversi attori nella sua pratica.

In questo contesto la valutazione è vista come un bene attento agli effetti delle azioni sociali per i diversi soggetti coinvolti, in grado di approfondire l'andamento dei progetti e delle azioni intraprese, di stimolare il cambiamento e di orientare e legittimare le scelte fatte.

La richiesta di valutazione proveniente dalla Comunità Europea¹³ ha portato i Paesi membri a concentrarsi sugli aspetti partecipativi e sulla personalizzazione dei percorsi valutativi per rispondere alle esigenze migliorative della pubblica amministrazione con effetti sulla programmazione, sulla gestione e sull'incremento della rilevanza data ai diversi *stakeholder* nella valutazione. Questa tendenza ha portato allo sviluppo del concetto di *partnership* (presente nei Regolamenti in materia della Commissione Europea dal 1999) in base al quale tra i vari portatori di interesse vi deve essere sia la condivisione dei risultati ottenuti, per accrescere la comprensione e il confronto sulle tematiche affrontate, che il loro intervento diretto nel processo valutativo per raccogliere i loro punti di vista sugli argomenti in oggetto e sugli interessi per loro principali.

Negli anni, infine, è cresciuta anche l'attenzione per l'utilità che può avere la valutazione dopo essere stata prodotta e, conseguentemente, c'è una sempre maggiore centratura sulla qualità dei suoi contenuti e delle modalità utilizzate per produrli¹⁴.

4. Oggetti, tempi, indicatori, criteri e fini del percorso valutativo

Gli oggetti della valutazione sono molteplici. Essi possono essere divisi in tre gruppi:

- a. la valutazione di caratteristiche fisiche, attraverso specifici strumenti di misura o basandosi su standard predefiniti;
- b. la valutazione delle prestazioni individuali;
- c. la valutazione di processi e organizzazioni sociali (ossia politiche per affrontare un problema comune ed esplicitate a livello normativo), di programmi (ossia attività

¹³ Nel contesto delle richieste provenienti dalla Commissione Europea per i finanziamenti alla valutazione emerge la rilevanza data nei regolamenti sia alla sua funzione di accountability che a quella di learning. La Commissione Europea mira anche a promuovere la partecipazione di attori locali e regionali nel progettare e implementare interventi, rispettosi degli interessi specifici e territoriali. (da Merati I., *Il mercato della valutazione attivato dalle politiche strutturali dell'Unione Europea*, in Stame N. (a cura di), *Valutazione 2001. Lo sviluppo della valutazione in Italia*, Franco Angeli, Milano, 2001).

¹⁴ Stame N., *Introduzione*, e Merati I., *Il mercato della valutazione attivato dalle politiche strutturali dell'Unione Europea*, in Stame N. (a cura di), *Valutazione 2001. Lo sviluppo della valutazione in Italia*, Franco Angeli, Milano, 2001.

organizzate per raggiungere specifici obiettivi), di progetti singoli e di organizzazioni amministrative e gestionali per quel che riguarda i risultati delle azioni programmate e delle interazioni tra attori¹⁵.

Rispetto, invece, ai tempi della valutazione, essa non si limita a quella di tipo *ex post*, cioè successiva all'implementazione dell'attività, ma può accompagnarla per tutta la fase di progettazione e programmazione.

La valutazione, infatti, può cominciare già prima di prendere una decisione sul tipo di politica o di intervento da progettare, in un'ottica prospettica che aiuti a capire le possibili conseguenze delle varie alternative (v. *ex ante* degli impatti), oppure dal momento in cui si possiede una strategia definita e si vogliono indagare gli effetti di breve, medio e lungo termine (v. *ex ante* dei risultati) o, anche, nei momenti precedenti all'attuazione del progetto per verificare le modalità migliori con cui farlo (v. *ex ante* dell'implementazione).

L'uso della valutazione durante l'attuazione dell'attività, invece, si distingue in: valutazione *in itinere* e valutazione intermedia. Entrambe mirano a consentire di apportare modifiche ai piani o progetti, qualora ve ne fosse la necessità, per accrescerne le probabilità di successo. Mentre la prima è un'azione continua per fornire informazioni sull'evolvere dei diversi aspetti dell'oggetto, la seconda avviene in un momento preciso per capire che cosa è stato fatto.

Anche la valutazione *ex-post*, infine, ha delle distinzioni interne legate al tempo che intercorre tra la fine del progetto e l'inizio dell'azione valutativa. Se essa avviene appena conclusa l'azione, per verificare la correttezza dei procedimenti e il rapporto tra obiettivi e prodotti, si parla di valutazione *ex post* delle realizzazioni, se avviene dopo un tempo che consenta di verificare la rispondenza agli obiettivi generali del progetto e ai bisogni espressi nella domanda di attuazione si parla di valutazione *ex post* dei risultati, se infine

¹⁵ Bezzi C., *Cos'è la valutazione. Un'introduzione ai concetti, le parole chiave e i problemi metodologici*, Franco Angeli, Milano, 2007.

il tempo trascorso è ampio, per consentire di rilevare gli effetti sul contesto, si parla di valutazione *ex post* degli impatti¹⁶.

Per poter compiere una valutazione è necessario avere dei punti di riferimento su cui basarsi: è necessario cioè avere degli indicatori. Essi derivano dalle specificazioni di un'idea più ampia, finalizzate a permetterne la misurazione e l'analisi e possono essere definiti in diversi modi. Un'accezione, ad esempio vede gli indicatori come articolazioni di concetti misurabili e rilevabili, costruiti cercando di chiarire i concetti di interesse rapportandoli all'area semantica di interesse (corrispondenti all'area di inclusione del concetto ed esplicitati tramite descrizioni del significato da attribuire e dei modi in cui interpretarlo)¹⁷. Un'altra, di orientamento maggiormente statistico, li vede come elaborazioni di dati che consentono di accrescere le conoscenze su un determinato tema, costituiti partendo dalle informazioni reperibili e definendo successivamente quali elaborazioni sono valide per il concetto indagato¹⁸.

Nonostante queste definizioni la valutazione segue maggiormente un approccio circolare ritenendo che i concetti si definiscano contemporaneamente all'analisi delle informazioni e che gli indicatori contribuiscono a delimitare il concetto.

Solitamente si prediligono indicatori quantitativi perché più facilmente misurabili e determinabili anche se i dati qualitativi, nonostante le maggiori difficoltà di raccolta, possono fornire informazioni più approfondite e complete, soprattutto nell'ambito delle politiche sociali.

¹⁶ Bezzi C., *Cos'è la valutazione. Un'introduzione ai concetti, le parole chiave e i problemi metodologici*, Franco Angeli, Milano, 2007.

¹⁷ Corrisponde ad un approccio deduttivo che va dai concetti agli indicatori, alle informazioni e ai dati, da Palumbo M., *Indicatori e valutazione di efficacia delle policies*, "Sociologia e Ricerca Sociale", n. 47/48, anno XVI.

¹⁸ Corrisponde ad un approccio induttivo che va dai dati, alle informazioni, agli indicatori fino ai concetti, da Palumbo M., *Indicatori e valutazione di efficacia delle policies*, "Sociologia e Ricerca Sociale", n. 47/48, anno XVI.

Seguendo il paradigma definito da Lazarsfeld nel 1969¹⁹, il percorso di definizione degli indicatori scompone il tema oggetto di valutazione (il concetto) nelle dimensioni che lo costituiscono per arrivare a determinare le unità base che lo compongono (gli indicatori) e operativizzarle per poter essere rilevate con diversi strumenti e usate nella valutazione. Al contrario, invece, seguendo il paradigma statistico il punto di partenza è composto dai dati e si cerca di lavorare su di essi per aumentare la conoscenza relativa alle problematiche analizzate.

Un'altra modalità definitoria è proposta dalla Commissione Europea la quale distingue gli indicatori in base alla fase del programma a cui fanno riferimento: indicatori di *input*, di *output* (basati sui dati forniti dagli attuatori delle politiche), di risultato (basati sulla creazione di un legame tra gli obiettivi e gli effetti prodotti) e d'impatto (basati sulla struttura socio-economica di riferimento per gli elementi importanti per la politica o il programma valutati).

Quale che sia l'approccio seguito, gli indicatori devono essere:

- validi, cioè in grado di rappresentare adeguatamente il concetto di riferimento;
- attendibili, cioè in grado di cogliere gli stati delle proprietà che si vogliono misurare;
- sensibili, cioè in grado di differenziare le molteplici forme di un fenomeno;
- adeguati rispetto ai bisogni conoscitivi;
- comparabili sia temporalmente che spazialmente;
- tempestivi, cioè in grado di far comprendere immediatamente il concetto di riferimento;

¹⁹ Lazarsfeld, P. F., *An episode in the history of social research: A memoir*, in Bailyn B. e Fleming D., *The intellectual migration: Europe and America, 1930–1960*, Cambridge, MA: Belknap Press, 1969.

- riferiti a uno specifico contesto e ad un quadro teorico di riferimento che spiega e definisce il concetto da cui si costruiscono²⁰.

Per le difficoltà e le ambiguità già descritte e al fine di avere degli indicatori che rispettino tutte le caratteristiche sopra riportate è, quindi, necessario tener presente che ognuno di essi può illustrare parti del tema che si approfondisce, ma che la cosa esattamente rappresentata dipende dall'orientamento teorico e dai presupposti di ricerca che sono alla base della loro scelta.

Da un altro punto di vista poi, molti sono gli indicatori che possono rappresentare lo stesso oggetto; per questo motivo è necessario svolgere un ragionamento attento prima di accordare la preferenza ad uno o all'altro, in base alle specificità dell'oggetto e del contesto di valutazione, per riuscire a trovare quello più utile rispetto ai fini perseguiti²¹.

Un altro elemento necessario al percorso di valutazione è costituito dalla definizione dei criteri che essa deve soddisfare per poter raggiungere gli obiettivi che si è posta. In generale ogni valutazione dovrebbe rispondere nel modo più completo possibile a questi criteri:

- Rilevanza. La misura in cui l'iniziativa soddisfa la coerenza, le priorità e le politiche del committente ma anche del gruppo destinatario e/o dei beneficiari;
- Efficienza. Mette in relazione l'utilizzo delle risorse (umane, finanziarie, fisiche e temporali) con i risultati raggiunti. È un criterio principalmente economico in base al quale si stabilisce se l'intervento ha utilizzato le risorse meno costose per raggiungere i risultati attesi;

²⁰ Palumbo M., *Valutazione di processo e d'impatto: l'uso degli indicatori tra meccanismi ed effetti*, in Stame N. (a cura di), *Valutazione 2001. Lo sviluppo della valutazione in Italia*, Franco Angeli, Milano, 2001.

²¹ Bezzi C., *Cos'è la valutazione. Un'introduzione ai concetti, le parole chiave e i problemi metodologici*, Franco Angeli, Milano, 2007.

- **Efficacia.** La misura in cui un'iniziativa raggiunge i suoi obiettivi in risposta ai bisogni espressi dal contesto in cui l'azione sociale opera. Si distingue in efficacia interna, ossia riguardante il raggiungimento degli obiettivi posti dal committente, ed efficacia esterna, riguardante la capacità dell'azione valutativa di rispondere ai bisogni espressi dai possibili destinatari o beneficiari della stessa;
- **Responsivness.** Da intendere come soddisfazione per gli utenti e come sensibilità da parte degli erogatori del servizio rispetto ai bisogni che lo hanno determinato;
- **Produttività.** Capacità di ottenere il numero più alto di prestazioni rispetto alle risorse disponibili e di portare vantaggi per la comunità coinvolta nella valutazione;
- **Tempestività.** Capacità di rispondere nel modo più veloce possibile al bisogno presente e comunque prima che esso diventi irreparabile;
- **Accessibilità.** Costituita dalle regole, anche organizzative e strutturali che permettono la partecipazione al percorso valutativo o alla conoscenza dei risultati che ha conseguito di tutte le persone a vario titolo interessate;
- **Sicurezza.** Con questo termine si intende l'assicurazione che la valutazione non porterà danni o rischi alle persone interessate o coinvolte;
- **Appropriatezza.** Il provare che la scelta valutativa fatta è la più adeguata per raggiungere gli scopi che si sono definiti;
- **Equità.** Permette ai destinatari di usare i risultati e di godere dei benefici che ha portato la valutazione;
- **Impatto.** Rappresenta i cambiamenti, positivi e negativi, diretti o indiretti, voluti o non voluti, prodotti da un'iniziativa;

- Sostenibilità. È la misura del grado in cui i benefici di un'iniziativa continuano a prodursi anche dopo la conclusione della stessa²².

Questi criteri possono riferirsi sia agli esiti raggiunti dall'azione che al progetto utilizzato. Gli esiti si articolano in tre categorie: realizzazioni, risultati e impatti. I primi riguardano i risultati immediati ed evidenti delle azioni oggetto di valutazione, i secondi le conseguenze successive generate dai primi, i terzi gli effetti di lungo termine, sia di tipo economico che sociale, sul contesto in cui si è operato²³.

Con processo, invece, si intendono le caratteristiche dell'organizzazione attuatrice (organizzative, procedurali, ecc.), i vincoli a cui è sottoposta e le risorse che possiede (economiche, di personale, spaziali, temporali), importanti poiché orientano gli esiti raggiungibili²⁴.

5. Gli attori della valutazione

Nel percorso della valutazione sono, e possono essere coinvolti, diversi soggetti. Innanzitutto è necessaria la presenza di un committente, ossia di un soggetto che richieda che la valutazione venga attivata per riuscire a comprendere meglio una situazione, a far fronte ad un problema o a capire come si è sviluppato o potrebbe svilupparsi un determinato progetto o intervento.

Il secondo soggetto coinvolto è il valutatore, ossia il professionista al quale viene chiesto di sviluppare un progetto di valutazione che consenta di approfondire la tematica

²² Ministero degli Affari Esteri: Direzione generale per la cooperazione e lo sviluppo, *Manuale operativo di monitoraggio e valutazione delle iniziative di Cooperazione allo sviluppo*, Roma, 2002. Documento scaricato da: http://www.esteri.it/mae/doc/6_40_176_a.pdf consultato il 18 febbraio 2015 e Bezzi C., *Il nuovo disegno della ricerca valutativa*, Franco Angeli, Milano, 2010.

²³ Per fare un esempio in ambito di politiche sociali del lavoro, le realizzazioni possono riferirsi al numero di corsi di formazione realizzati in un determinato periodo temporale, i risultati possono riguardare il numero di persone che hanno trovato lavoro a seguito della frequentazione del corso, mentre gli impatti possono riferirsi al livello di competitività delle aziende che hanno assunto giovani specificatamente formati.

²⁴ Bezzi C., *Cos'è la valutazione. Un'introduzione ai concetti, le parole chiave e i problemi metodologici*, Franco Angeli, Milano, 2007.

importante per il committente. È in base al rapporto tra questi due soggetti, a come entrambi percepiscono la valutazione e agli usi che intendono farne, che si sviluppa il progetto valutativo, si elaborano le domande e le metodologie da applicare per raggiungere gli obiettivi prefissati.

Altrettanto fondamentale è che vi sia un oggetto su cui indagare, da analizzare e cercare di comprendere a fondo. Per poter sviluppare un percorso efficace è necessario che tale oggetto sia ben definito e che siano chiariti quali sono gli elementi chiave e quali le prospettive da cui si parte.

Nell'ambito valutativo infatti, ha fondamentale importanza anche il contesto in cui si va ad operare, non solo da un punto di vista strettamente fisico, ma anche economico, sociale e culturale, poiché tutti questi elementi incidono sulle possibilità attuabili, condizionando sia la modalità di intendere e percepire l'azione valutativa che quella di portarla avanti.

In un contesto centrato sulla *logica top-down* per la quale organismi dotati di autorità e potere impongono il loro punto di vista e perseguono i loro interessi o si concentrano unicamente sugli adempimenti previsti dalla normativa, l'azione valutativa sarà probabilmente maggiormente legata a procedure standardizzate, a modalità operative che ricercano indicatori di misurazione quantitativi e ci sarà un minore interesse a coinvolgere altri possibili attori (ad esempio: soggetti destinatari dei servizi che si valutano, soggetti coinvolti nella loro erogazione, professionisti che conoscono l'ambito di indagine o persone che potrebbero trovare giovamento o avere ripercussioni conseguenti ai risultati raggiunti).

Al contrario, in un contesto incentrato su una logica di tipo *bottom-up*, maggiormente attento alla sussidiarietà e quindi al coinvolgimento attivo dei diversi soggetti interessati il livello di partecipazione sarà probabilmente più elevato.

Da un altro punto di vista, all'interno della valutazione entrano in gioco anche Autorità pubbliche, come committenti o come oggetto di valutazione sia per i doveri normativi che hanno di valutare e rendere conto delle attività sociali intraprese, che per l'interesse ad un apprendimento continuo che consenta loro di migliorarsi ed essere efficaci ed efficienti.

Riassumendo, è possibile dire che esistono diversi soggetti interessati alla valutazione:

- legislatori e politici, per gli effetti sociali dell'azione svolta rispetto al progetto affrontato;
- amministratori, rispetto ai costi degli interventi effettuati ma anche alla loro efficienza;
- finanziatori, rispetto ai costi ma anche alla coerenza con quanto era stato progettato;
- utenti, soprattutto riguardo alla rilevanza sociale e all'accessibilità degli interventi nonché ai valori che orientano le scelte in merito a questi ultimi;
- operatori, rispetto all'efficacia, all'impatto, alle difficoltà e ai punti di forza dell'azione²⁵.

6. Teorie di riferimento e approcci

Come già detto, il termine valutazione ha una doppia valenza: sia legata al giudizio che alla riflessione e alla possibilità di crescita che derivano da essa. A queste valenze è collegata una diversa modalità di impostazione: nel primo caso è calata dall'alto, decisa nei modi, tempi e contenuti dai vertici gerarchici, nel secondo caso è sviluppata

²⁵ Leone L. e Prezza M., *Costruire e valutare i progetti nel sociale. Manuale operativo per chi lavora su progetti in campo sanitario, sociale, educativo e culturale*, Franco Angeli, Milano, 2010.

coinvolgendo chi implementa l'attività e, in alcuni casi, anche i diversi *stakeholder* presenti.

I modi di realizzare il percorso valutativo permettono di identificare diversi approcci, ma esistono più proposte di classificazione.

La prima proposta, ad esempio, distingue²⁶:

- approccio realista alla valutazione. Per esso esistono situazioni oggettive, universalmente riconosciute, che determinano i modi di realizzare le attività sociali e i risultati che da esse si potranno ottenere. La valutazione, allora, misura variazioni oggettive delle variabili rispetto a specifici criteri e il compito del valutatore è trovare gli strumenti più adatti per farlo;
- approccio pragmatista-della qualità. È incentrato sulla valutazione delle performance e della qualità degli interventi. In esso la valutazione si costruisce in base a standard predefiniti (da esperti, da precedenti esperienze, ecc.) e non sugli obiettivi dei progetti;
- approccio costruttivista alla valutazione. Per esso non esiste oggettività assoluta, la valutazione è fatta in base ai presupposti cognitivi dei valutatori e quindi non può essere neutrale. La valutazione è vista come un processo sociale complesso sia per i rapporti tra diversi portatori di interesse che per la natura dei problemi affrontati;
- pluralismo nell'uso degli approcci in base alle situazioni affrontate per riuscire a gestirle al meglio.

²⁶ Tale proposta è stata formulata da Guba E. G. e Lincoln Y. S., *Competing paradigms in qualitative research.*, in Denzin N. K. e Lincoln E.S., *Handbook of qualitative research*, London, 1994; Borzaga C., Fazzi L. (a cura di), *Governo e organizzazione per l'impresa sociale*, Carocci editore, Roma, 2008 e Leone L., *Valutazione dei servizi alla persona: stralci di un dibattito in corso*, in Stame N. (a cura di), *Valutazione 2001. Lo sviluppo della valutazione in Italia*, Franco Angeli, Milano, 2001.

Un'altra proposta di classificazione sostiene l'esistenza di quattro approcci fondamentali²⁷:

- la pratica empiricamente fondata, basata sulla ricerca e l'uso di metodi scientifici per valutare gli aspetti e i comportamentali misurabili dei fenomeni. Si può attuare tramite il disegno sperimentale a sistema singolo e il sistema delle prove controllate ripartite con scelta casuale.

Il primo consiste nell'analisi dell'evoluzione della condizione di una singola persona con verifiche ripetute nel tempo. Può avere diversi schemi, dal disegno AB che definisce prima il comportamento da modificare, poi ne analizza l'esplicitarsi prima che l'intervento venga attuato (A) e successivamente quando questo è in corso (B) per scoprire quali e se ci sono differenze, al disegno ABC che dopo la misurazione a seguito del primo intervento ne introduce uno di tipo diverso (C) e li confronta, al disegno ABAB che al momento di introduzione dell'intervento ne fa seguire uno in cui è tolto e un altro in cui viene reintrodotta per testare con più precisione utilità ed effetti dello stesso. Esiste anche il *Multiple Baseline Design* che analizza l'effetto di un intervento su più comportamenti o aspetti problematici o in diversi contesti.

Il sistema delle prove controllate ripartite con scelta casuale cerca, invece, di verificare se esistono relazioni tra l'intervento attuato e la situazione dei destinatari. Per farlo utilizza un gruppo di controllo²⁸ e il campionamento randomizzato riducendo possibili influenze nella selezione e accrescendo le probabilità che le differenze derivino dall'azione sociale valutata;

²⁷ Tale proposta è stata formulata da Kazi M. A. F., *Contemporary perspectives in the evaluation of practice*, "British Journal of Social Work", n. 30, 2000.

²⁸ Insieme delle persone che non vengono sottoposte a trattamento.

- il pragmatismo o pluralismo metodologico. È centrato sull'efficacia e sull'uso di più metodi per avvicinarsi maggiormente alla situazione analizzata. È positivo perché consente una triangolazione, ossia la raccolta di dati e informazioni in modi diversi, accrescendone così l'attendibilità. Alcune limitazioni riguardano il fatto che è maggiormente applicabile dopo la realizzazione di progetti e interventi e che potrebbe entrare troppo nello specifico delle singole situazioni dando poca rilevanza all'effetto generale dell'azione stessa;
- gli approcci interpretativi che comprendono diversi paradigmi: il realismo critico, il costruttivismo sociale e la valutazione femminista. Il primo cerca di identificare possibili limitazioni all'agire sociale professionale allo scopo di contrastarle, aiutando le persone a cambiare e a partecipare ai percorsi valutativi. La stessa logica è seguita dalla valutazione femminista che la cala in un'ottica di genere. Il Costruttivismo sociale riconosce la presenza di una realtà esterna che si sviluppa grazie al linguaggio ed è condizionata da esso. Questi approcci utilizzano metodologie dialogiche e qualitative, per aumentare le capacità riflessive dei partecipanti, e operano in un'ottica "trasformativa" per identificare e cambiare le diverse oppressioni esistenti, aiutando le persone ad essere artefici della propria vita;
- gli approcci post-positivisti, distinguono tra valutatori e oggetti valutati ma rimarcano la necessità di confronto tra i dati raccolti e le conoscenze possedute poiché la conoscenza della realtà può essere solo parziale.

Un'altra proposta di definizione degli approcci alla valutazione è quella di Bertin²⁹, il quale ne identifica cinque:

²⁹ Bertin G. (a cura di), *Valutazione e sapere sociologico. Metodi e tecniche di gestione dei processi decisionali*, Franco Angeli, Milano, 1995.

- approccio basato sull'autovalutazione. In esso gli aspetti più rilevanti sono legati alla coincidenza tra soggetto da valutare e soggetto valutato, con la necessità di controllare gli effetti che la stessa azione valutativa può determinare e le cause che hanno indotto gli eventuali cambiamenti osservati in seguito alla valutazione stessa;
- approccio basato sul giudizio di esperti. Esso viene usato generalmente in valutazioni previsionali in cui è richiesto di valutare in tempi brevi e con poche risorse. Esperte sono considerate le persone con conoscenze e competenze sul tema trattato tali da rendere possibile ridurre i dubbi su di esso prevedendo lo sviluppo che avrà nel tempo. Una delle difficoltà maggiori è relativa ai pregiudizi o alle credenze che potrebbero avere gli esperti coinvolti: per fare fronte a questo aspetto è necessario tener presente alcune tecniche di gestione dell'interazione che possano ridurlo;
- approccio basato sul giudizio degli utenti. Esso fonda la valutazione della qualità di un intervento/servizio sulle opinioni espresse dai destinatari. Questo orientamento teorico ha delle forti difficoltà dovute alla presenza di servizi che difficilmente possono prestarsi a questo tipo di valutazione (per le caratteristiche che hanno, per le tipologie di intervento che propongono, o per le restrizioni poste all'accesso che potrebbero condizionare le risposte degli utenti stessi). Oltre a questo elemento, la soddisfazione dipende da più fattori, spesso di difficile definizione, e essa può esserci anche nel caso in cui non si raggiungano gli obiettivi che si erano posti (ad esempio per l'attenzione dimostrata). Da un altro lato è bene essere consapevoli del fatto che anche le aspettative dei destinatari influenzano la loro percezione e i loro giudizi.

Nonostante queste difficoltà, vista l'importanza di avere il punto di vista di coloro che usufruiscono di un servizio per avere un quadro generale dello stesso, è necessario che esso sia integrato da altri e diversi approcci valutativi, per accrescere l'attendibilità dei risultati;

- approccio multicriteri. Mira a confrontare criteri che possono avere importanza diversa per il decisore, ma che sono tutti utili per definire la tematica trattata e che creano indicatori basati su diverse modalità classificatorie non immediatamente confrontabili. Questi elementi allungano il percorso della valutazione ma consentono di definire in modo chiaro per tutti gli attori coinvolti quali sono i criteri utilizzati e quali gli indicatori di riferimento in grado di descriverli. Ciò incrementa la chiarezza del percorso valutativo e permette di integrare tra loro più strategie che, singolarmente, non riuscirebbero a dare risposte complete alle domande valutative poste;
- approccio basato su logiche sperimentali o quasi-sperimentali che cercano di controllare tutti i fattori che interagiscono con l'intervento e impediscono di legarlo ai cambiamenti riscontrati. Questo approccio accresce la precisione della valutazione ma necessita di forti investimenti e della creazione di ambienti artificiali che contribuiscono a determinare i possibili sviluppi dell'intervento.

7. Strategie e tecniche per migliorare la valutazione

Intendendo per strategia *«una particolare modalità di rilevazione dei dati che – indipendentemente dalle tecniche che poi si utilizzeranno – si propone di superare certi problemi*

generali intrinseci alla ricerca (sociale e valutativa)»³⁰. È possibile affermare che esistono molteplici strategie in ambito valutativo:

- α) La prima è quella di tipo sperimentale che divide la popolazione tra persone che ricevono un determinato servizio e altre che non lo ricevono (in base ad un campionamento casuale che mira a essere rappresentativo), compara i due gruppi e individua se e quali sono le differenze tra essi attribuibili all'intervento erogato. Tale strategia non è semplice, per una serie di motivi. Ad esempio, perché i gruppi siano confrontabili è necessario che essi siano uguali, o molto simili, per le caratteristiche rilevanti (ad esempio sociali, economiche, demografiche) in modo che le eventuali differenze rinvenute possano essere attribuite, con un sufficiente grado di certezza, all'intervento stesso e non ad altri fattori intervenienti o per la complessità della tematica e l'elevato numero di possibili variabili intervenienti. Inoltre l'esperimento non è sempre realizzabile: se le politiche sono universali, per motivi sociali e culturali che possono vedere come un'ingiustizia sottoporre un gruppo di persone ad un trattamento e altre no.
- β) La seconda possibilità è quella dell'uso di strategie quasi-sperimentali che hanno un minor grado di rigosità. In esse i membri dei due gruppi sono definiti per abbinamenti analoghi, considerando le principali caratteristiche rilevanti ai fini della ricerca. Questo avviene se l'intervento ha copertura parziale, se invece essa è totale è necessario agire diversamente: differenziando gli effetti con una maggior o minor intensità di trattamento tra diversi destinatari, confrontando il prima e il dopo o gruppi di popolazioni simili, assumendo che i cambiamenti si

³⁰ Bezzi C., *Cos'è la valutazione. Un'introduzione ai concetti, le parole chiave e i problemi metodologici*, Franco Angeli, Milano, 2007, pp. 87.

possano attribuire all'azione oggetto di analisi poiché è l'unica differenza rilevante tra i gruppi osservati.

Queste diverse strategie si articolano, poi, in approcci multicriteri e a criterio unico. I criteri considerati sono quelli di tipo quantitativo o qualitativo e quindi centrati o sulla standardizzazione di procedure e sulla direttività nella conduzione della valutazione oppure su una maggior flessibilità e collaborazione e un minor grado di standardizzazione.

Per lunghi anni c'è stata una forte contrapposizione tra questi due punti di vista, oggi invece ci si orienta verso l'utilizzo integrato di entrambi per ottenere risultati maggiormente significativi e completi, anche se esistono forti limitazioni per le differenze esistenti (di formato, di fini, di elementi di attenzione, ecc.)³¹.

Passando ad un'altra ottica rispetto al significato della parola strategia è importante dire che alcuni autori, considerando le difficoltà che negli anni sono emerse nei contesti valutativi, hanno elaborato delle strategie migliorative.

Un autore che si è impegnato in questo senso è stato Bezzi che ne identifica tre diversi tipi³².

Una prima strategia mira al rafforzamento del ruolo dei committenti cercando di formarli, di accrescerne le competenze e di sensibilizzarli rispetto all'importanza della valutazione. Successivamente tale strategia cerca di fornire indicazioni e linee guida per l'azione per far sì che i committenti siano più consapevoli, capaci di gestire il processo ed esprimere la domanda valutativa.

³¹ Casavola P. e Tagle L., *Per una valutazione migliore: innovazioni nella Pubblica Amministrazione*, in Stame N. (a cura di), *Valutazione 2001. Lo sviluppo della valutazione in Italia*, Franco Angeli, Milano, 2001.

³² Bezzi C., *Cos'è la valutazione. Un'introduzione ai concetti, le parole chiave e i problemi metodologici*, Franco Angeli, Milano, 2007.

Redigere documenti orientativi e di guida può essere una seconda strategia migliorativa da usare sia per adattare le richieste dei livelli di governo più elevati (anche europei) alle caratteristiche delle amministrazioni pubbliche più piccole sia per aiutare ad attivare i processi necessari per metterle in pratica. Quest'ultima azione potrebbe concretizzarsi nella definizione dei criteri da utilizzare per aumentare la qualità del servizio e nel dare attenzione non solo ai costi ma anche alle capacità tecniche dei diversi valutatori.

Un altro autore interessato a questa tematica è Bertin. Egli elenca quattro aspetti necessari per il processo valutativo:³³

1. valutazione delle priorità di intervento tra più situazioni problematiche, utilizzando specifici criteri³⁴;
2. valutazione dell'impatto rispetto agli effetti di ampio raggio che potrà avere un intervento sia nel suo ambito d'azione che in altri ad esso collegati (ad esempio un intervento economico potrà avere impatti in ambito sociale ma anche relazionale o ambientale) per scegliere il progetto che potrebbe portare il maggior numero di benefici;
3. valutazione degli effetti prodotti dall'implementazione di una politica innovativa. Essa si deve fare tenendo presente la popolazione destinataria e il suo punto di vista sui cambiamenti proposti, le caratteristiche dei soggetti parte del progetto, gli eventi che possono supportarne lo sviluppo, le scelte prese e i condizionamenti del contesto;
4. valutazione della qualità dei servizi. Un aspetto complesso per la multidimensionalità del concetto di qualità che necessita di essere indagato da più

³³ Bertin G. (a cura di), *Valutazione e sapere sociologico. Metodi e tecniche di gestione dei processi decisionali*, Franco Angeli, Milano, 1995.

³⁴ Gustavson, Coats-Baril e Alemi in *Systems to Support Health Policy Analysis*, Health Administration Press, Michigan, 1992, ne propongono sei: gravità del problema, sua diffusione, costi, evoluzione attesa, interesse della comunità, equità.

punti di vista, considerando sia elementi soggettivi che oggettivi e unendo i diversi criteri in una misura che tenga conto delle loro rilevanze diverse.

Quando si parla di tecniche, invece, si fa riferimento agli strumenti e alle procedure operative necessari a reperire dati e informazioni ed elaborarli per i fini previsti dalla valutazione. Per questi motivi esse devono essere riconoscibili e individuabili, esplicitate nel corso del processo valutativo.

Le tecniche di valutazione possibili sono moltissime, le principali distinzioni sono tra tecniche che utilizzano dati di primo livello, ossia costruiti ad hoc dal valutatore o di secondo livello, ossia derivanti dalla rielaborazione di dati già raccolti in precedenza per fini diversi.

Ad esempio, nel contesto di una strategia standardizzata con l'utilizzo di dati di secondo livello è possibile utilizzare la tecnica dell'analisi costi-benefici che mira a individuare la migliore opzione tra quelle disponibili considerando il vantaggio economico che ognuna di esse può portare rapportando, appunto, costi e benefici sulla base del vantaggio o risparmio netto economico. È necessario però considerare che per la complessità dell'ambito sociale è impossibile identificare tutti gli effetti positivi e negativi di un intervento e per questo è essenziale selezionare quelli più importanti, anche se nel momento in cui si scelgono non si è certi dell'accuratezza delle ipotesi su cui ci si fonda (visto l'elevato numero di possibili elementi intervenienti). Nel dare un valore economico a ognuno, poi, è importante tener presente che esso non dipende solo dal mercato del momento ma anche dalle sue possibili evoluzioni future. Altri condizionamenti che esistono sono: la disponibilità a pagare da parte dei clienti o dei destinatari di un intervento, il costo-opportunità, ossia che valore avrebbe un determinato elemento se utilizzato in modo diverso e l'esistenza di prezzi ombra (la correzione da fare per servizi o interventi di elevata rilevanza sociale che può modificare il prezzo di mercato).

Per quel che riguarda invece le strategie standard con uso di dati di primo livello una tecnica possibile è il questionario, che indaga i modi di distribuzione di un fenomeno sociale generale o delle differenze in base ad alcune caratteristiche dei soggetti (età, sesso, condizione sociale, appartenenza a gruppi). Esso mira ad essere rappresentativo dell'intera popolazione in oggetto; per questo motivo il numero di questionari deve essere abbastanza elevato, in modo da permettere una generalizzazione dei risultati.

È uno strumento che deve essere identico per tutti i destinatari e può contenere domande e scale di atteggiamento. Ad ogni risposta è attribuito un codice numerico che successivamente è inserito in una matrice dei dati e permette, con l'uso di appositi sistemi, di analizzarle ricavando informazioni sulla loro distribuzione o sulla relazione tra le diverse variabili.

In questo contesto è necessario porre attenzione al linguaggio utilizzato perché sia chiaro, univoco e comprensibile per tutti³⁵.

Rispetto alle strategie non standardizzate una tecnica che utilizza dati di secondo livello è quella della valutazione tassonomica che analizza testi, nella maggior parte dei casi documenti istituzionali. Essi vengono scomposti e classificati in base ai contenuti per poi individuare connessioni e priorità ed analizzarle nel dettaglio per capire obiettivi e progetti delle diverse politiche andando oltre i linguaggi utilizzati.

Nello stesso contesto le tecniche che usano dati di primo livello possono basarsi sulla raccolta dati tramite il confronto con individui o con gruppi.

Un esempio della prima possibilità è dato dall'intervista biografica mirante a comprendere i fenomeni, gli atteggiamenti o i comportamenti in maniera approfondita e non generalizzabile. In essa è importante che il valutatore sappia ascoltare e sia uno stimolo

³⁵ Ad esempio: andrebbero fornite tutte le informazioni all'inizio, specificando se il questionario è anonimo oppure no, andrebbero evitate ambiguità sia rispetto agli obblighi da adempiere che alla modalità di redigere le domande per le possibili distorsioni che potrebbe causare e bisognerebbe utilizzare la stessa struttura nella composizione delle domande.

all'espressione dell'intervistato. Di solito questo tipo di interviste sono molto lunghe e per questo motivo, su autorizzazione dell'intervistato e garantendo riservatezza e anonimato, vengono registrate e successivamente trascritte integralmente per poi essere analizzate e confrontate con le altre raccolte.

La seconda possibilità, ossia lo scambio in gruppo, si basa sul confronto tra persone selezionate ad hoc, nella convinzione che l'interazione incrementi la qualità delle informazioni perché le persone sono portate a esporre le proprie opinioni, anche mettendo in discussione le loro convinzioni, i pensieri dei partecipanti incentivano la creatività e lo sviluppo di nuove idee e l'approfondimento rispetto al tema trattato.

I gruppi si distinguono tra: gruppi reali (composti da soggetti che discutono direttamente senza specifiche modalità di mediazione) e gruppi nominali (in cui il confronto è indiretto o molto limitato).

Due esempi dei primi si hanno con i *focus group* e i *brainstorming*. I primi sono una discussione in un gruppo ristretto (6-8 persone), coordinato da un facilitatore (può essere lo stesso valutatore) che propone gli argomenti di discussione. Il tema deve essere chiarito in precedenza, come i tempi e i modi di svolgimento dell'incontro. Generalmente i partecipanti hanno competenze e conoscenze simili rispetto all'oggetto indagato e i loro scambi sono registrati per poi essere trascritti e analizzati, integrandoli con le note e i ricordi del facilitatore ed eventualmente di colui che lo ha assistito.

I *brainstorming*, invece, prevedono la discussione in un gruppo ristretto per capire le componenti fondamentali e i limiti di un oggetto/tema e, quindi, i diversi punti di vista rispetto ad esso. La prima fase raccoglie le idee che poi vengono unite e sintetizzate in base agli obiettivi della valutazione che si opera. Questo percorso produce indicatori valutativi condivisi e rilevanti per il tema che saranno poi analizzati dettagliatamente.

Due esempi di utilizzo della tecnica dei gruppi nominali sono: l'*analisi Delphi* e la *Nominal Group Technique*.

Nella prima le persone selezionate non entrano mai in contatto diretto ma ricevono dei questionari a cui rispondere in tempi e modi prestabiliti. Le domande inizialmente sono di carattere generale e chiedono di approfondire la tematica; dopo aver ricevuto le risposte il valutatore le analizza e, in base a quanto emerso, crea un secondo questionario più specifico. Questo di solito avviene per tre turni sempre più approfonditi che, alla fine, permettono di redigere un rapporto finale.

I principali rischi riguardano la diminuzione nel tempo del numero di partecipanti e nella presenza di differenze di vedute che possono rendere difficili i passaggi successivi al primo. Per questi motivi è necessaria una forte competenza del valutatore sia tecnica che rispetto agli argomenti trattati.

La *Nominal Group Technique*, invece, viene svolta in compresenza tra i soggetti coinvolti ma le interazioni dirette sono impedito o molto circoscritte. Ognuno deve attribuire un valore a singoli elementi valutativi e il confronto avviene solo se emergono forti differenze, al fine di trovare un punto da cui ripartire e terminare la valutazione³⁶.

8. Fasi del disegno di valutazione

Esaminando i passaggi necessari per sviluppare una valutazione, Bezzi³⁷ sostiene che qualsiasi tipo di valutazione può essere progettata tramite un disegno di ricerca suddiviso in nove fasi.

³⁶ Bezzi C., *Cos'è la valutazione. Un'introduzione ai concetti, le parole chiave e i problemi metodologici*, Franco Angeli, Milano, 2007 e Bezzi C., *Il nuovo disegno della ricerca valutativa*, Franco Angeli, Milano, 2010.

³⁷ Bezzi C., *Cos'è la valutazione. Un'introduzione ai concetti, le parole chiave e i problemi metodologici*, Franco Angeli, Milano, 2007 e Bezzi C., *Il nuovo disegno della ricerca valutativa*, Franco Angeli, Milano, 2010.

Tale disegno è un percorso cognitivo importante che consente di agire seguendo una logica, avendo presente quali sono gli elementi da approfondire durante il percorso, centrandosi non solo sugli aspetti tecnici ma anche su quelli teorici e definitivi.

Le nove fasi di questo disegno non sono rigidamente separate le une dalle altre ma interagiscono tra loro, a volte si implementano contemporaneamente, altre si modificano in momenti successivi alla loro definizione.

Esse possono essere divise in tre gruppi, il primo di tipo esplorativo rispetto al mandato, alle domande di ricerca e alle risorse disponibili, il secondo di esplorazione semantica e valoriale e il terzo concernente le definizioni operative e la raccolta delle informazioni.

La prima fase è quella di definizione del mandato nella quale il valutatore deve capire chi è la persona che gli richiede di procedere, quale è il suo ruolo e quali sono gli scopi (controllo, miglioramento, rendicontazione) che intende raggiungere tramite questo percorso. Allo stesso tempo è fondamentale capire quali altri attori sono, o potrebbero, essere coinvolti (ad esempio perché legati all'oggetto o perché destinatari delle azioni o dei progetti analizzati) e la rilevanza etica e morale dell'azione richiesta.

Da un punto di vista metodologico, il valutatore deve essere consapevole dell'autorità che gli viene data e della posizione che ci si aspetta ricopra, per poter scegliere consapevolmente se accettare o meno l'incarico e avere chiare quali sono le sue possibilità operative (coinvolgere gli stakeholder presenti o meno, utilizzare approcci più o meno intrusivi, ecc.).

Il mandato deve, quindi, comprendere una definizione chiara del programma di valutazione per avere una visione completa degli obiettivi che si intendono perseguire, del problema trattato e del contesto, in modo da poter pensare come agire su di essi. Rispetto al programma, invece, è necessario capire a che punto è (se deve ancora

iniziare, se è in corso, se è concluso) per decidere quale può essere l'approccio valutativo migliore rispetto ai fini che si perseguono.

La seconda fase consiste nella definizione delle domande valutative, ossia nel capire quale è l'oggetto di interesse e analisi e quali sono gli aspetti problematici o rilevanti che il decisore vuole approfondire. Per poter affrontare questa fase è necessario ottenere informazioni adeguate sul tema che si intende valutare. Per farlo non sempre è sufficiente un confronto con il committente, a volte è necessario contattare altri soggetti o studiare la specifica documentazione in materia.

In questo momento è necessaria anche una riflessione sugli obiettivi, sia dichiarati che impliciti e secondari per chiarire meglio sia al committente che ai principali attori che al valutatore il percorso da intraprendere e le caratteristiche dell'oggetto di valutazione (problemi, obiettivi per cui è stato sviluppato, destinatari, stato di attuazione, partecipanti...).

Nel definire le domande e gli obiettivi valutativi è necessario specificare qual è il loro grado di applicazione (gli obiettivi generali possono contenere molteplici obiettivi intermedi che a loro volta si concretizzano in obiettivi specifici a cui si collegano determinate azioni e risultati attesi che è importante avere ben presenti) e determinare una scala di priorità.

La terza fase consiste nell'analisi delle risorse disponibili. Essa permette di capire non solo il punto di vista strettamente economico, ma anche gli aspetti legati ai tempi e alle professionalità coinvolgibili, oltre a quelli di tipo simbolico (autorità, riconoscimento) e mandatario (possibilità di accesso alle fonti, disponibilità a rispettare le esigenze del valutatore e ad utilizzare i dati emersi anche se diversi da quelli attesi). La disponibilità di risorse è importante anche per la possibilità che può dare di utilizzare determinate

tecniche. Queste ultime, infatti, influenzano i dati che si ottengono poiché vanno ad agire sullo stile linguistico usato e le modalità di attuazione della valutazione.

La quarta fase consiste nella definizione di una prima offerta tecnica che si basa su quanto appreso nelle fasi precedenti, sulle conoscenze e competenze del valutatore e sulle sue ricerche sul tema e delinea il progetto in generale con possibili strategie, tecniche, obiettivi, tempi e costi.

Per costruirla può essere necessario raccogliere pareri delle diverse parti coinvolte anche se essi possono essere discordanti, e cercare un confronto tra le parti per definire insieme le linee generali di azione, tenendo conto del contesto, delle risorse e delle domande di interesse.

La quinta fase è quella di comprensione dell'evaluando (l'oggetto di valutazione) non solo da un punto di vista formale ma anche, nello specifico, per i committenti e gli attori sociali coinvolti³⁸, al fine di capire quale è il suo significato nel contesto di indagine³⁹ per una valutazione i cui risultati siano utili e comprensibili non solo ai committenti ma a tutti gli attori coinvolti.

La sesta fase riguarda l'identificazione dei valori fondamentali per la valutazione, in base ai quali è definita una scala di priorità tra i molteplici obiettivi da perseguire. Questa definizione dovrebbe basarsi sui punti di vista del committente, ma spesso deriva dal confronto tra più pareri, anche allo scopo di rendere il percorso valutativo il più attinente possibile alle necessità del contesto in cui avviene. La scelta delle priorità di azione può modificare i risultati della valutazione stessa, incidendo sul modo in cui verrà implementata, e per questo deve essere svolta in modo accurato e preciso.

³⁸ Ad esempio se ci si occupa dell'analisi di un'organizzazione non basta sapere quale è la sua posizione e quali i suoi ruoli e scopi, ma anche quali sono le professionalità che vi operano, quali sono le risorse e quali i vincoli, chi sono i destinatari e chi i soggetti con cui entrano in relazione o con cui collaborano.

³⁹ Si intende raggiungere una comprensione contestuale che esplori lo spazio semantico dell'oggetto di valutazione con i suoi valori, le sue priorità, la sua cultura e i suoi bisogni.

La settima fase, invece, è quella della definizione degli aspetti operativi, esplicitando nel dettaglio tecniche e procedure per la raccolta e l'analisi di dati e informazioni che il valutatore ritiene, in base a quanto appreso, più adatte a rispondere agli obiettivi e alle domande di valutazione formulate. Questi aspetti devono essere validi non solo da un punto di vista metodologico ma anche per i possibili utilizzatori della valutazione e quindi impostati in base ai loro valori e linguaggi. Il risultato che si avrà dipende, quindi, dal contesto decisionale e dalle problematiche che si cerca di affrontare.

L'ottava fase consiste nella raccolta e analisi delle informazioni e dei dati, utilizzando gli strumenti precedentemente identificati, definendo quali collaboratori assumere e come gestirli, predisponendo tempi e luoghi di attuazione, stabilendo chi coinvolgere e come contattarlo. In questa fase l'aspetto metodologico è molto importante poiché una corretta implementazione di strumenti e tecniche è fondamentale per la validità e l'affidabilità dei dati ottenuti.

La nona e ultima fase si occupa dell'uso della valutazione. Essa non dipende solo dal valutatore poiché la scelta finale spetta al committente della valutazione. Il valutatore può, comunque, incentivarla utilizzando un linguaggio facilmente comprensibile e chiarendo approcci, teorie e tecniche seguite. Per questi motivi è importante la capacità comunicativa e di sintesi, che consente di unire i dati in modo logico e di diffonderli efficacemente per renderne partecipi altri soggetti oltre al committente.

Questa diffusione deve essere prevista sin dall'inizio e può svilupparsi non solo al termine del percorso ma anche in altri momenti. Ad esempio può essere importante coinvolgere i diversi *stakeholder* nella definizione del disegno stesso per chiarire le ambiguità o per poter confrontare più punti di vista, cercando di avere una visione più completa. Quest'azione può essere fatta anche in itinere coinvolgendo esperti del settore, o quando la valutazione sta per terminare, contattando i beneficiari sia per

raccogliere le loro opinioni che per fornire informazioni su quanto fatto e sulle motivazioni connesse.

Anche nel caso in cui i risultati non si vogliano diffondere il valutatore deve redigere un rapporto di valutazione che contenga la descrizione degli aspetti metodologici, esplicitando i motivi delle scelte fatte, l'indicazione dei limiti delle stesse, i risultati raggiunti e le eventuali possibilità di apprendimento o raccomandazioni.

9. Riassumendo

Questo primo capitolo ha permesso di comprendere che quello valutativo è un tema articolato e complesso e che sono numerosi gli aspetti a cui è necessario porre attenzione per intraprenderlo. Esso ha anche contribuito a chiarire come vi siano diversi approcci alla valutazione che incidono sulle modalità con cui è percepita e affrontata e come il percorso per farne comprendere l'importanza e gli aspetti positivi non sia terminato ma, anzi, richieda molto impegno per fronteggiare le numerose resistenze culturali e sociali, diffondendo la conoscenza degli obiettivi di apprendimento, riflessione e miglioramento perseguiti dalla valutazione.

Capitolo 2

FAMIGLIA E POLITICHE FAMILIARI

1. Che cos'è la famiglia? Definizioni generali

Dare una definizione univoca di famiglia non è facile, innanzitutto. perché essa è composta di persone che nel tempo possono aumentare o diminuire e i cui rapporti possono variare e, successivamente, perché non è possibile identificare un'unica forma e struttura della stessa né rispetto ai modi di formazione, né alla struttura che assume, né per le modalità di rapportarsi internamente e con la società esterna che i suoi membri possono attuare. A tutto questo si deve aggiungere che la famiglia, nel corso del tempo, è andata modificandosi più volte in risposta sia ai mutamenti sociali che all'assetto istituzionale presente e che nel medesimo periodo storico e negli stessi territori possono convivere diverse forme e tipologie di famiglia.

Per questo motivo a volte sembra essere riduttivo parlare di famiglia al singolare e, proprio per dare conto di questa molteplicità, è preferibile utilizzare il termine “famiglie” al plurale.

Una descrizione generale di famiglia la identifica con l'insieme di persone che convivono e che possono basare il loro legame su vincoli di parentela ma anche di affetto, di servizio o di ospitalità⁴⁰.

In questo caso l'attenzione non è posta solo sul rapporto legale esistente (sia che esso derivi dal matrimonio, che dalla filiazione o dall'adozione) ma esplicita anche la possibilità del vivere insieme come espressione di un legame interiore inteso prevalentemente come amore, ma che non esclude la possibilità della convivenza tra amici o conoscenti.

⁴⁰ Bagnasco A., Barbagli M., Cavalli A., *Corso di sociologia*, Il Mulino, Bologna, 2007.

La centratura sul fatto che la famiglia si componga di persone che coabitano, poi, richiama a una visione della stessa ristretta, nel senso che non contempla la possibilità che essa possa continuare ad esistere includendo le persone che hanno scelto di andarsene dall'abitazione comune. Questa visione non è accettata da tutti gli studiosi che hanno riflettuto sulla tematica, soprattutto perché è possibile che gli scambi e il tipo di rapporto che sussistevano nel periodo precedente continuino a svilupparsi, pur modificandosi per forma e/o intensità in base alla situazione che si crea.

Più tradizionalmente, i presupposti considerati necessari per poter parlare di famiglia sono tre: deve nascere da un matrimonio o comunque una precisa contrattazione che stabilisca diritti e doveri delle parti contraenti, deve essere composta non solo dalla coppia coniugale ma anche dai loro figli, tra i membri sussistono vincoli non solo di tipo legale, ma anche economico e affettivo. In questa visione i membri della coppia sono intesi come di sesso opposto, mentre in anni più recenti viene data meno importanza a questo aspetto e più al rapporto sentimentale e sessuale che si instaura tra loro.

Oggi, inoltre, si può considerare come gruppo sociale familiare non solamente la coppia con figli ma anche soggetti il cui legame è di ascendenza o discendenza diretta (genitore e figlio ad esempio)⁴¹.

Da un altro punto di vista per famiglia si intende una forma di organizzazione della vita dei componenti che comporta la divisione di compiti e ruoli e l'impegno dei membri nei diversi aspetti necessari a permetterne la sopravvivenza. Come ogni tipo di organizzazione sociale essa è soggetta, come è già stato accennato precedentemente, a norme specifiche che ne disciplinano la formazione e i comportamenti, stabilendo ciò che è legittimo e ciò che non lo è ed individuando compiti, responsabilità, doveri e diritti⁴².

⁴¹ Bagnasco A., Barbagli M., Cavalli A., *Corso di sociologia*, Il Mulino, Bologna, 2007.

⁴² Perino A., *Famiglia*, in Cipolla C. (a cura di), *I concetti fondamentali del sapere sociologico*, Franco Angeli, Milano, 2011 e Gallino L., *Dizionario di sociologia*, UTET editori, Torino, 2006.

Risulta quindi chiaro che non è possibile dare una definizione generale e universale di famiglia, anche perché questa porterebbe a vederla come un fenomeno omogeneo e atemporale mentre così non è. La famiglia, infatti, condiziona e a sua volta è condizionata dalle contingenze sociali, normative e ambientali del contesto in cui si sviluppa. Per questi motivi nel momento stesso in cui si decide di intraprendere un cammino definitorio è necessario chiarire qual è l'approccio teorico seguito e qual è la prospettiva da cui si guarda ad esso (sociologica, antropologica, storica, ecc.).

2. Orientamenti e approcci teorici di riferimento

I vari approcci teorici che nel corso degli anni si sono impegnati nella definizione della famiglia lo hanno fatto seguendo diverse linee guida e considerando diversi elementi come fondamentali.

In particolar modo essi possono essere individuati in:

- funzioni che deve assolvere. Esse tendono ad essere interpretate come universali, come spiegazione all'esistenza della famiglia in tutte le società;
- struttura della famiglia, ossia tipi di vincoli esistenti tra individui conviventi (di affinità, consanguineità, discendenza, matrimonio) e dal modo in cui essi influiscono sui rapporti tra sessi e generazioni e determinano composizione e ampiezza della stessa;
- tipi di relazioni esistenti in essa, determinate dal modo in cui si sviluppano autorità e affetto tra uomini e donne e tra generazioni;
- fase del ciclo di vita in cui componenti della famiglia si trovano, poiché esse (nascite, morti, matrimoni, invecchiamento, crescita, separazioni, ecc.) influenzano i comportamenti e le percezioni delle persone, con effetti che si ripercuotono sull'intero gruppo modificandolo;

- situazione abitativa. Come è già stato detto, tradizionalmente si tende a considerare come famiglia l'insieme delle persone che coabitano, ma ad oggi risulta essere evidente che questi limiti spaziali, anche se significativi, non sono sufficienti per determinare l'esistenza o meno di una famiglia. È possibile, infatti, che le stesse caratteristiche relazionali o le stesse modalità di partecipazione e di distribuzione dell'autorità proseguano nel tempo anche dopo che alcuni membri sono usciti dal cosiddetto “nucleo domestico” d'origine⁴³.

Dopo aver specificato questi possibili orientamenti è altrettanto importante dire che gli approcci definitivi presentati sono tra loro complementari e necessitano, quindi, di un'integrazione reciproca per arrivare ad una visione completa dell'istituzione familiare, in grado di fornire degli orientamenti per la ricerca e la valutazione.

2.1 Approccio istituzionale

Il primo approccio considerato è quello istituzionale⁴⁴ che vede la famiglia come gruppo sociale con una struttura pubblicamente definita e normata per poter controllare le associazioni tra sessi, la riproduzione e i processi di socializzazione ed educazione dei figli. Esso si sviluppa agli inizi dell'Ottocento con il lavoro di Le Play⁴⁵ che ricerca legami tra famiglia e strutture sociali, mostrando che a diversi regimi di proprietà corrispondono diverse forme di organizzazione familiare, in un orientamento evolucionista che vede la famiglia come risultato dello sviluppo della specie umana e del suo adattamento alle situazioni.

⁴³ Saraceno C. e Naldini M., *Sociologia della famiglia*, Il Mulino, Bologna, 2013.

⁴⁴ Donati P. e Di Nicola P., *Lineamenti di sociologia della famiglia*, Carocci editore, Roma, 2002 (ristampa del 2011).

⁴⁵ Bernardi U., *Famiglia e sviluppo sociale nelle opere di Frederic Le Play*, Jaca Book, Milano, 1981.

Perché la famiglia possa funzionare, secondo questo orientamento, sono necessarie solidarietà interna e divisione sessuale dei compiti, essenziali per permettere l'assolvimento delle funzioni familiari riconosciute in tutte le società.

La tipologia di famiglia percepita come universale è quella di tipo nucleare che può modificarsi, ampliarsi o restringersi, per numero e funzioni, in risposta alle contingenze ambientali e storiche in cui è inserita.

I limiti principali di questo approccio derivano da diversi fattori:

- la tendenza a generalizzare e semplificare l'evoluzione e la trasformazione nel tempo della famiglia utilizzando dei tipi-ideali;
- la prospettiva storica che utilizza, centrata sulle società primitive in cui la famiglia era necessaria per la sussistenza e la riproduzione, poiché quando si passa a considerare le società moderne o contemporanee più complesse e differenziate perde le sue capacità descrittive e esplicative;
- la svalutazione degli eventi disintegrativi della famiglia aumentati nel corso del periodo industriale e la percezione dell'istituzionalizzazione come mezzo per il controllo sociale;
- la centratura sui rapporti con i discendenti, lasciando da parte quelli di coppia e intersoggettivi con le loro componenti affettive e motivazionali.

2.2 Approccio struttural-funzionalista

L'approccio struttural-funzionalista⁴⁶, diffusosi in Occidente negli anni Cinquanta, è incentrato sul sistema sociale famiglia visto come insieme di status, ruoli e aspettative con specifiche funzioni.

⁴⁶ Donati P., Di Nicola P, *Lineamenti di sociologia della famiglia*, Carocci editore, Roma, 2002 (ristampa del 2011).

La famiglia è analizzata utilizzando come modello la famiglia nucleare costituita da gerarchie di potere determinate dall'età e dal sesso che si relazionano vicendevolmente, garantendo stabilità interna e capacità di adattamento. Per essere efficace questa strutturazione deve avere un sistema normativo, valoriale e comportamentale condiviso che stabilisca i fini della famiglia e consenta rapporti con gli altri sottosistemi di cui la società si compone.

L'adattamento alle esigenze esterne avviene con modifiche nella divisione del lavoro e con lo sviluppo di specifiche aspettative di ruolo in risposta alle dinamiche dominanti nella società di appartenenza. La continuità nel tempo di questo meccanismo è garantita dalla socializzazione a cui ogni individuo è sottoposto nel corso della vita.

Questo orientamento riconosce i cambiamenti in direzione paritaria nella divisione dei ruoli che caratterizza il passaggio alla modernità e contemporaneità ma ritiene che esso non modifichi i valori fondanti la famiglia né la sua rilevanza all'interno del sistema sociale.

I limiti principali di questo approccio sono così riassumibili:

- la convinzione dell'immutabilità di alcune caratteristiche familiari per l'universalità delle funzioni a cui consentono di rispondere e per la legittimazione normativa di queste ultime;
- il sostenere che la solidarietà familiare nelle società contemporanee derivi dal maggior effetto delle forze integrative rispetto a quelle disintegrative. Questo elemento è smentito dai fatti empirici che mostrano come la famiglia non riesca a reagire ai conflitti creatisi all'esterno e trasferiti in essa;
- la divisione dei ruoli ipotizzata contiene fattori disgreganti, come l'esclusione delle donne dalle carriere professionali;

- la non considerazione dei possibili effetti delle relazioni e degli scambi con altri sottosistemi per il sistema familiare.

2.3 Approccio dello scambio

Il terzo approccio è quello dello scambio⁴⁷ nel quale le strutture parentali e familiari sono da intendersi come espressione di forme di scambio sociale e di attività mutualmente ricompensanti (un beneficio di un membro è possibile solo se comporta un favore per un altro). Qui i comportamenti sono volti a massimizzare le ricompense e i valori sociali si sviluppano basandosi sul principio di reciprocità.

È un approccio che sottolinea le somiglianze dei rapporti familiari con quelli di mercato, sostenendo che gli scambi interni e esterni ai nuclei si basano su principi economici, orientati al massimo vantaggio possibile e all'equivalenza tra ciò che viene dato e ciò che si ottiene.

Da questi presupposti si giunge ad un modello di solidarietà familiare che Scanzoni⁴⁸ definisce come un "affare" condotto dalla coppia in cui entrambi cercano di gratificare l'altro per ottenere a loro volta le ricompense desiderate.

I limiti principali di questa teorizzazione possono essere così elencati:

- la centralità data allo scambio nei rapporti familiari li espone a una visione utilitaristica;
- la centratura sullo scambio economico non permette di cogliere le dinamiche profonde della famiglia. Per questi motivi tale visione dovrebbe essere integrata con altre che le permettano di interpretare gli scambi anche come comunicazioni umane dotate di specifici significati morali e sociali.

⁴⁷ Donati P., Di Nicola P, *Lineamenti di sociologia della famiglia*, Carocci editore, Roma, 2002 (ristampa del 2011).

⁴⁸ Scanzoni J., *Opportunity and the Family*, The Free Press, New York, 1970.

2.4 Approccio marxista

Un quarto approccio sviluppatosi nel corso degli anni è quello marxista⁴⁹, secondo il quale la famiglia è nata con la privatizzazione dei mezzi di produzione e con l'assunzione statale del compito di garantire lo sfruttamento di classe, delle donne e dei figli nelle famiglie.

Marx⁵⁰ voleva dimostrare che la famiglia è un prodotto storico che si modifica in base alle modalità di divisione del lavoro presenti e che, quindi, può essere eliminata se i mezzi di produzione vengono socializzati. La famiglia è vista, allora, come sovrastruttura degli orientamenti economici e come mezzo di trasmissione delle disuguaglianze sociali.

Nonostante le teorie proposte dai marxisti, nell'esperienza comunista dell'Unione Sovietica⁵¹ la famiglia è rimasta un gruppo sociale solidale e si è caratterizzata per essere spesso estesa o allargata, con forti legami parentali e divisioni lavorative, smentendo l'idea secondo la quale essa sarebbe stata solo frutto di strategie economiche.

Le principali critiche mosse a questo approccio sono le seguenti:

- la debolezza principale è il considerare la famiglia dipendente dal contesto, non comprendendo che essa ha uno specifico codice normativo ed espressivo legato al rapporto tra natura e cultura;
- il considerare la scelta del partner come derivante esclusivamente a fattori economici. Questa visione è infatti riduttiva, poiché non considera gli aspetti

⁴⁹ Donati P., Di Nicola P, *Lineamenti di sociologia della famiglia*, Carocci editore, Roma, 2002 (ristampa del 2011).

⁵⁰ Engels F., *L'origine della famiglia, della proprietà privata e dello Stato*, Editori Riuniti, Roma, 1976.

⁵¹ Caratterizzata da: collettivizzazione dei mezzi di produzione, politiche familiari per l'occupazione femminile e assunzione da parte dello stato dei compiti educativi e socializzanti dei bambini.

affettivi, culturali e relativi alla necessità di basare la costruzione del rapporto su una progettualità e un senso condivisi della relazione;

- l'incapacità di dare una spiegazione soddisfacente della persistenza delle differenze sociali nonostante la collettivizzazione dei mezzi di produzione, attribuendole a ritardi e stereotipi culturali e non considerando che tali differenze hanno un ruolo cruciale per la solidarietà intrafamiliare.

2.5 Approccio interazionista

Un quinto approccio è quello interazionista⁵² che vede la famiglia come un insieme di persone in interazione, concentrandosi sull'adattamento reciproco dei membri e sulla felicità degli stessi. Qui l'interazione è uno strumento per interiorizzare valori, regole, leggi, credenze e la divisione del lavoro è un sostegno che aiuta la vita della famiglia creando interdipendenze funzionali e simboliche.

Il primo autore a seguirlo è stato Mead⁵³, seguito da Burgess e Locke⁵⁴ i quali trattano dell'aggregato familiare: *companionship*. Essi affermano che durante la modernizzazione i gruppi familiari passano dall'essere istituzioni con comportamenti controllati dalla collettività all'essere una "comunità di amicizia" in cui le azioni e gli atteggiamenti derivano dall'affetto, dalla democraticità e dall'uguaglianza finalizzati allo sviluppo della personalità e al raggiungimento della felicità.

I principali elementi critici di questo approccio sono questi:

⁵² Donati P., Di Nicola P, *Lineamenti di sociologia della famiglia*, Carocci editore, Roma, 2002 (ristampa del 2011).

⁵³ Mead G.H., *Mente, sé e società*, Giunti-Barbera, Firenze, 1967.

⁵⁴ Burgess E. e Locke J., *The Family. From Institution to Companionship*, Van Nostrand Reinhold Co., New York, 1971.

- la concentrazione esclusiva sui fattori soggettivi non approfondendo gli elementi che determinano i cambiamenti macrostrutturali della famiglia, slegandola dalla realtà;
- la rilevanza data al legame di coppia, più che al rapporto tra tutti i membri.

2.6 Approccio dello sviluppo

Il sesto approccio prende il nome di approccio dello sviluppo⁵⁵. Esso vuole mostrare come la configurazione di ogni famiglia vari nel corso del tempo in base alla fase del ciclo di vita che sta affrontando.

Queste modificazioni deriverebbero dal fatto che i bisogni e i compiti si modificano nel tempo, i ruoli interpretati intrecciano la vita familiare con quella lavorativa, scolastica e sociale, determinando le funzioni da assolvere per proseguire efficacemente il cammino sia individuale che del gruppo familiare, adattandosi agli stress che si incontrano. Perché ogni famiglia possa essere efficace è necessaria l'azione di tutti i membri che dipende anche dal contesto sociale in cui si trovano e con cui devono interagire per assolvere i loro compiti.

A mettere alla prova i gruppi familiari sono i momenti critici, ossia quelli di passaggio e transizione da una fase di vita ad un'altra, da uno status sociale ad un altro. Essi si distinguono in eventi critici normativi, prevedibili biologicamente o per le norme sociali vigenti e non normativi, ossia inaspettati e non prevedibili, entrambi provocano stress e mettono alla prova i diversi membri.

Le maggiori critiche mosse a questo approccio sono così elencabili:

- l'eccessivo uso dell'ottica funzionalista e struttural-funzionalista;

⁵⁵ Donati P., Di Nicola P, *Lineamenti di sociologia della famiglia*, Carocci editore, Roma, 2002 (ristampa del 2011).

- l'adesione alla logica per la quale individualismo e carriera definiscono la vita familiare;
- l'eccessivo ottimismo rispetto alle capacità familiari e ai meccanismi stabilizzatori degli eventi critici;
- l'attribuzione delle tensioni a problematiche intrafamiliari, tralasciando le influenze del contesto esterno.

3. Le diverse strutture, funzioni e relazioni familiari

Numerosi studiosi hanno cercato di definire in maniera dettagliata le strutture familiari che si sono sviluppate nel corso del tempo chiarendone le caratteristiche distintive.

Ad esempio, usando come punti di riferimento la coresidenzialità, la compartecipazione al bilancio e i vincoli giuridici e affettivi tra i membri è possibile analizzare i modi di costruzione delle famiglie che rispondono a diversi bisogni, prevedono molteplici maniere di organizzare la vita di ogni giorno con i connessi valori e comportamenti.

Così facendo i nuclei si possono distinguere in:

- famiglie unipersonali. Composte da anziani soli, adulti soli, indipendenti economicamente, mai sposati o usciti dal matrimonio, giovani, anche non indipendenti, che sperimentano momenti di distacco (ad esempio per motivi di studio);
- famiglie di coppia. Composte da anziani coniugati senza figli, coniugi giovani senza figli, coppia non coniugata per scelta o necessità (impossibilitata perché uno o entrambi ancora non divorziati), coppia che convive prima di sposarsi;
- famiglia nucleare. Composte da coniugi con figli non emancipati, conviventi per scelta con prole, genitori con figli adulti che però rimangano in casa o vi tornano

dopo una separazione, coniugi o conviventi con figli con esperienze matrimoniali precedenti, genitore single con figli;

- famiglie complesse multiple o estese. Composte da coniugi o conviventi con figlio coniugato o convivente senza figli (multipla a due generazioni), coniugi o conviventi con figlio coniugato o convivente con prole (multipla a tre generazioni), coniugi o conviventi con figlio coniugato o convivente con o senza prole con figli a carico, coppia coniugata o no con figli con un genitore convivente (estesa a un ascendente), adulto con figli e un genitore (estesa a un ascendente) adulto con figli con un genitore e con fratelli (estesa a ascendente e collaterali);
- famiglie comunitarie monogamiche (più nuclei di coniugi o persone con rapporto affettivo esclusivo) o non monogamiche (conviventi con legami affettivi non esclusivi);
- forme atipiche. Composte da amici o coetanei conviventi.

Le famiglie unipersonali per molti anni sono state definite come improprie perché composte da un solo membro. Oggi sono per lo più formate da giovani appena usciti di casa, da adulti che hanno concluso un percorso di coppia o non vogliono intraprenderlo e da anziani, soprattutto di sesso femminile vista la loro maggior aspettativa di vita.

La possibilità per gli anziani di vivere soli si sviluppa con l'avvento dell'industrializzazione, l'introduzione delle pensioni, che consentono indipendenza economica anche usciti dal mercato del lavoro, e con le modificazioni culturali che vedono negativamente coabitazioni tra persone di diverse generazioni. Questa opportunità dipende anche dai servizi di *welfare* disponibili per questa fascia di popolazione poiché con l'invecchiamento crescono i bisogni e diminuisce la capacità dei singoli di rispondervi autonomamente⁵⁶.

⁵⁶ Donati P., Di Nicola P, *Lineamenti di sociologia della famiglia*, Carocci editore, Roma, 2002 (ristampa del 2011).

Delle famiglie nucleari, ossia composte da un solo nucleo con figli, a interessare principalmente sono alcune strutture particolari:

- convivenza (indica lo sviluppo di nuovi modelli culturali che danno meno valore alla formalizzazione giuridica del rapporto);
- famiglia nucleare ricostituita e monogenitoriale (tendono ad essere legate tra loro nel caso in cui derivino dalla fine di rapporti matrimoniali, ma possono anche essere frutto della vedovanza o della scelta di avere figli senza essere sposati. Esse comportano delle modificazioni interne ed esterne alla famiglia con il bisogno di definire i dettagli della coabitazione, dei possibili trasferimenti periodici tra genitori e dei legami affettivi);
- famiglia nucleare lunga, è quella in cui persistono i legami tra genitori e figli anche nel momento in cui questi ultimi diventano adulti. I bisogni e la distribuzione dell'autorità sono diversi dalle altre tipologie familiari, poiché vivono assieme persone di età e in fasi di vita diverse e non è sempre chiaro chi assuma le decisioni e chi sia dipendente economicamente e affettivamente.

Il persistere nel tempo, di famiglie complesse non è solo un retaggio culturale (vedi paragrafo successivo del presente capitolo) ma deriva da scelte strategiche, attuate dai membri per affrontare particolari situazioni attivando reti di sostegno che spesso modificano l'organizzazione della vita pratica e dei ruoli di ognuno.

Rispetto alle funzioni familiari, invece, va detto che per molto si è ipotizzato un passaggio dal periodo in cui ogni famiglia era anche produttrice e consumatrice di beni e servizi a uno, odierno, in cui essa ha un numero ristretto di funzioni come quella di socializzare i bambini e di contribuire a definire le personalità adulte.

Nonostante questa teoria alcune ricerche⁵⁷ hanno mostrato che, in realtà, nel passato non tutte le famiglie avevano le caratteristiche che sono state attribuite loro, ad esempio spesso la cura era affidata a soggetti esterni (balie, collegi) o a personale appositamente assunto.

Allo stesso modo alcuni autori, come Sussman e Litwak⁵⁸, sostengono che la famiglia continua a rivestire le funzioni strategiche per lo sviluppo familiare che, per le caratteristiche che le compongono, non possono essere programmate ed esternalizzate, come la cura della casa, l'aiuto vicendevole tra i componenti e la produzione di servizi, mentre le altre (economica, di socializzazione, di controllo) sono state prese in carico da altre istituzioni.

Altri autori, come Donati⁵⁹, affermano che più che di diminuzione di funzioni si può parlare di un cambiamento delle stesse che non riguarda solo gli ambiti espressivi e affettivi.

Infatti, se è vero che la funzione economica è passata alla gestione da parte dei mercati vi sono famiglie che intraprendono attività a conduzione familiare e, comunque, ognuna di esse deve occuparsi della gestione delle risorse, risparmiando e investendo per ottimizzarle il più possibile e dell'economia domestica, integrando le risorse in entrata, per soddisfare i bisogni dei membri.

Allo stesso modo, se è vero che le funzioni educative e socializzanti sono state assunte principalmente dal sistema scolastico e dai mezzi di comunicazione di massa, la famiglia continua ad essere il collegamento tra i suoi membri e le diverse agenzie e, inoltre, i

⁵⁷ Ariès P., *Padri e figli nell'Europa medievale e moderna*, Laterza, Bari, 1968 e Badinter E., *L'amore in più. Storia dell'amore materno*, Longanesi, Milano, 1981.

⁵⁸ Litwak E. e Szelenyi I., *Primary Group Structures and Their Functions: Kin, Neighbours and Friends*, "American Sociological Review", vol. 34, 1969; Sussman M. B., *Famiglia e parentela negli Stati Uniti*, in Barbagli, *Famiglia e mutamento sociale*, Il Mulino, Bologna, 1977; Sussman M. B. e Burchinal L., *Kin Family Network: Unberalded Structure in Current Conceptualization of Family Functioning*, "Marriage and Family Living", vol. XXIV, 1962.

⁵⁹ Donati P., *La famiglia*, in Castronovo V. e Gallino L., *La società contemporanea*, UTET, Torino, 1987 e Donati P., *Manuale di sociologia della famiglia*, Laterza editore, Roma, 2006.

genitori sono le uniche persone titolate alla cura, all'allevamento e al mantenimento dei figli. Questo ultimo elemento determina lo sviluppo di un legame forte tra le parti che influenza l'intero percorso di sviluppo psicologico e fisico di ogni bambino.

Similmente anche se l'inserimento lavorativo avviene per mezzo del curriculum scolastico ed esperienziale di ogni individuo, l'influenza dei familiari resta importante rispetto alle capacità dei singoli, al patrimonio culturale e al supporto dato.

Parlando poi della cura ai soggetti più deboli, siano esse persone diversamente abili che anziani, per poter intraprendere percorsi di assistenza o di sostegno fisici, psicologici o economici è necessaria la partecipazione della famiglia anche nel caso in cui queste persone abitino da sole.

Infine, se è vero che il processo di individualizzazione delle società sta portando le persone ad essere indipendenti le une dalle altre, il rapporto affettivo e di coppia continua a essere uno degli elementi che contribuiscono alla stabilità e al controllo sociale reciproco ed inoltre, in molti casi, i membri più anziani esercitano ancora forti influenze su quelli più giovani anche quando essi diventano adulti indipendenti⁶⁰.

Se si cambia il criterio di attenzione, ci si rende conto del fatto che le famiglie nel corso degli anni sono state studiate anche considerando il tipo di relazioni esistenti tra i loro componenti.

Riguardo a questo, come è già stato accennato, il passaggio dalla società tradizionale a quella moderna e contemporanea ha comportato lo sviluppo maggiore delle dimensioni espressive e affettive che sono diventate punti cardine del rapporto di coppia e anche di quello genitori e figli, dando spazio all'amore come fondamento del matrimonio e alla cura e all'affettività come basi per sviluppare la sicurezza personale e il senso di identità, unite alla trasmissione di valori culturali e modelli di autorità.

⁶⁰ Donati P., Di Nicola P, *Lineamenti di sociologia della famiglia*, Carocci editore, Roma, 2002 (ristampa del 2011).

In generale, comunque, le relazioni familiari sono determinate da molteplici fattori, come: la monogamia, la divisione dei compiti e dell'autorità, i livelli di comunicazione e i lavori svolti.

Il modo in cui essi si combinano possono originare diversi tipi di nuclei:

- famiglia tradizionale parsonsiana, caratterizzata dalla divisione dei compiti tra coniugi, affidando al marito-padre il potere, il compito di guadagnare le risorse necessarie a vivere e di intrattiene i rapporti con l'esterno e alla moglie-madre quello di trasmettere i valori della società di appartenenza e curare ed allevare i figli;
- famiglia simmetrica, nella quale i diversi ruoli possono spettare all'uno o all'altro membro indipendentemente dal loro sesso a seconda delle circostanze e delle strategie organizzative individuate;
- famiglia a doppia carriera, nella quale entrambi i membri della coppia hanno un'occupazione e attuano una divisione equa dei compiti e uno stile educativo democratico verso la prole;
- famiglia di fatto, centrata sull'autorealizzazione e sull'uguaglianza, con molto spazio al rapporto di coppia che dà senso alla famiglia;
- famiglia cameratesca, informale e fondata sull'affetto, sul consenso reciproci e sul mutuo aiuto tra i componenti.

Nonostante questa classificazione generale è importante ricordare che possono esistere delle differenze legate alla classe sociale di appartenenza di ogni nucleo⁶¹.

⁶¹ Komarowsky M., *Blue Collar Marriage*, Random House, New York, 1964; McKinley D. G., *Famiglia e classe sociale*, Franco Angeli, Milano, 1973; Kohn M. L., *Società, classe, famiglia*, Franco Angeli Milano, 1974; Bourdieu P., *La trasmissione dell'eredità culturale*, in Barbagli M. (a cura di), *Istruzione, legittimazione, conflitto*, Il Mulino, Bologna, 1978; Willmott P. W. E Young M., *Family and Class in London Suburb*, Routledge and Kegan, London, 1960; Willmott P. W. e Young M., *Family and Kinship in East London*, Routledge and Kegan, London, 1964 e Chombart de Lauwe P.H., *La vie quotidienne des familles ouvriers*, CNRS, Paris, 1956.

Ad esempio, tra i componenti della classe operaia vi è una maggior attenzione al rispetto dell'esclusività sessuale, a una rigida divisione dei compiti e ad un rapporto con i figli che tende a estremizzarsi variando tra il permissivismo e l'autoritarismo. Nelle classi sociali marginali, invece, tende a esserci una maggiore confusione dei compiti e dei ruoli, con effetti sui rapporti genitori-figli, a cui si uniscono la prevalenza dei rapporti di fatto e un maggior livello di autoritarismo da parte dell'uomo. Le classi medie sono maggiormente egualitarie nella divisione dei compiti e orientano il rapporto con i figli in ottica promozionale unita a un tipo di comunicazione molto affettiva. Nelle classi elevate, infine, viene data maggior importanza alla famiglia come simbolo di successo e mezzo per potenziare le risorse del gruppo ed inoltre ci sono rigidità nella divisione dei compiti e un'attenzione particolare per i processi di socializzazione e formazione dei figli⁶².

4. Evoluzione nel tempo e nello spazio delle strutture familiari⁶³

Passando, ora, ad un'analisi centrata sull'evoluzione della famiglia è importante dire che tradizionalmente si ritiene che essa sia andata restringendosi nel corso del tempo oltre che per numero di membri che la compongono, anche per le funzioni esercitate sia internamente che esternamente e per i rapporti di parentela coinvolti, con un ruolo decisivo svolto dall'industrializzazione nel favorire lo sviluppo di famiglie nucleari neolocali.

In realtà, ricerche più approfondite⁶⁴ hanno dimostrato che questa ipotesi della tendenza alla nuclearizzazione della famiglia non è fondata, o almeno non completamente, poiché

⁶² Donati P., Di Nicola P., *Lineamenti di sociologia della famiglia*, Carocci editore, Roma, 2002 (ristampa del 2011).

⁶³ L'intero paragrafo di base su: Saraceno C. e Naldini M., *Sociologia della famiglia*, Il Mulino, Bologna, 2013.

⁶⁴ Ricerche eseguite dai demografi del Gruppo di Cambridge e pubblicate: Laslett P. e Wall R., *Household and the Family in Past Times*, Cambridge University Press, Cambridge, 1972.

nelle diverse epoche storiche è stata rilevata la presenza contemporanea di diversi tipi di strutture familiari.

All'intero del continente europeo Laslett, nel 1977⁶⁵, ha individuato tre tipologie di famiglia: quella occidentale, quella orientale e quella meridionale.

La prima, tipica dell'Europa occidentale si caratterizza per: alta età al matrimonio, bassa differenza di età tra i coniugi, già economicamente autonomi e in grado di abitare in case separate, con una fecondità ridotta.

La seconda ha donne che si sposano molto giovani e possono così avere maggiori possibilità di fare figli.

La terza, invece, prevede famiglie multiple (formate da più nuclei: famiglie di più fratelli o famiglia del genitore e quella di uno dei figli).

A questi motivi, che impediscono di identificare un unico modello di famiglia europea, si aggiungono anche le profonde differenziazioni esistenti tra zone di residenza (campagna, città, montagna...), ceti sociali e i mutamenti economici, sociali e politici.

Per quel che riguarda l'Italia nel 1984 Barbagli⁶⁶ riporta che al centro Nord c'erano state numerose differenziazioni sia nel corso del tempo che tra territori e che anche se tra XIX e XX secolo urbanizzazione e industrializzazione avevano favorito lo sviluppo del modello nucleare in alcune parti d'Italia esso era già presente. Era così al Sud, caratterizzato da agricoltura estensiva che portava i contadini a vivere in piccoli centri abitati e in famiglie nucleari e nelle città del Centro Nord dove, già dal XV secolo, si seguiva la regola neolocale nucleare.

La famiglia multipla era distintiva, invece, delle campagne centro-settentrionali nelle quali, tra il XV e il XVI secolo, si era affermata l'organizzazione produttiva poderale-

⁶⁵ Laslett P., *Famiglia e aggregato domestico*, in Barbagli M., (a cura di), *Famiglia e mutamento sociale*, Il Mulino, Bologna, 1977.

⁶⁶ Barbagli M., *Sotto lo stesso tetto. Mutamenti della famiglia in Italia dal XV al XX secolo*, Il Mulino, Bologna, 1984.

familiare. Qui la struttura familiare dipendeva dalle esigenze produttive, dal tipo di possesso e di coltura coltivata, dal tipo di contratto stipulato e dalla conseguente ricerca di equilibrio tra forza lavoro, spese per il mantenimento e necessità produttive in base al ciclo di vita affrontato. Qui la nuclearizzazione si è sviluppata alla fine del 1800 con la nascita delle aziende agricole.

Tornando a parlare di industrializzazione, bisogna sottolineare che essa è stata un fenomeno complesso che ha comportato mutamenti non solo nelle modalità lavorative, ma anche nelle abitudini abitative, con l'urbanizzazione, negli strumenti a disposizione, con l'introduzione di nuove tecnologie, nella demografia dei diversi Stati, con migrazioni e incremento della natalità, e nelle modalità di divisione del lavoro, con modifiche alle relazioni tra sessi e tra generazioni.

Tutti questi mutamenti hanno avuto effetti anche negli ambiti familiari, soprattutto quelli cittadini o delle persone che sceglievano di trasferirsi dalle campagne alle città, cambiando la loro collocazione sociale e il livello di controllo familiare a cui erano sottoposti.

Le innovazioni lavorative hanno portato, come già detto, a cambiamenti nella divisione del lavoro e del controllo sullo stesso, con effetti differenti a seconda dei settori:

- in alcuni aumenta il grado di stabilizzazione dei lavoratori, stimolando l'ampliamento delle famiglie per condividere beni e difficoltà;
- in molti orienta verso il lavoro di fabbrica adulti maschi e giovani, mentre la restante parte di popolazione si colloca nell'economia informale, nell'agricoltura o nelle occupazioni a domicilio, scatenando il bisogno di uno specifico spazio domestico distinto in cui svolgere le funzioni necessarie per la vita familiare.

Nel rapporto tra generazioni, invece, si è assistito ad un incremento dell'individualizzazione e della separazione dei singoli dalla famiglia ma la solidarietà

familiare è rimasta molto forte poiché perché le risorse fossero sufficienti per condurre una vita dignitosa era necessario che esse venissero condivise e che tutti collaborassero.

I mutamenti demografici si riferiscono al passaggio da alti tassi di fecondità e mortalità a bassi tassi in entrambi, anche se inizialmente il primo aumentò, viste le maggiori possibilità di avere un reddito per i giovani.

Nelle società contemporanee, invece, c'è una maggior corrispondenza tra co-residenzialità e bilancio comune ma questo non significa che non continuino a esserci scambi economici con parenti e amici o che la convivenza resti stabile nel tempo.

Dalle analisi statistiche e demografiche effettuate nel corso degli ultimi decenni è possibile affermare, nonostante alcune difficoltà dovute alle differenze nelle accezioni di "famiglia" che influenzano i criteri utilizzati, i risultati di indagine e le possibilità di comparazione⁶⁷, che dalla fine della Seconda guerra mondiale è aumentato il numero delle famiglie ma ne è diminuita l'ampiezza e che sono aumentate le strutture coniugali-nucleari, unipersonali e monogenitoriali e diminuite quelle estese e multiple.

Queste modifiche derivano sia dalle scelte personali che dai mutamenti demografici. Infatti, l'incremento del numero di famiglie, non è più attribuibile al maggior tasso di matrimoni, poiché esso è andato diminuendo del corso del tempo, ma è collegato alla tendenza alla nuclearizzazione e all'incremento della durata della vita (più coppie di anziani, più anziani rimasti soli) a cui si unisce una diminuzione dei tassi di natalità che spiega perché i nuclei famigliari siano cresciuti più della popolazione⁶⁸.

⁶⁷ Per questi motivi in Europa nel corso degli anni la Commissione Europea ha cercato di diffondere una definizione di famiglia che possa essere utilizzata da tutti i Paesi, anche se non tutti la hanno fatta propria sia per differenze concrete che di ordine culturale e ideologico.

⁶⁸ In Italia, per esempio, il censimento del 2001 ha rilevato che rispetto a dieci anni prima la numerosità della popolazione era rimasta più o meno uguale, 57 milioni, mentre le famiglie erano passate da 19.909.000 a circa 22 milioni con un incremento del 20%.

Anche la diminuzione delle famiglie estese contribuisce all'aumento della numerosità delle famiglie: più giovani vanno a vivere da soli quando decidono di iniziare la loro vita insieme e un numero maggiore di anziani preferisce vivere in una casa separata da quella dei figli.

A questa tendenza fa da contraltare il diffondersi del fenomeno della “ri-coabitazione” che muta la struttura domestica da nucleare a estesa nel momento in cui si sceglie di accogliere un genitore anziano o non autosufficiente o un figlio per il fallimento di un rapporto di coppia o la perdita di un lavoro.

Inoltre, a causa della sempre maggior instabilità coniugale, sono in crescita anche le famiglie monogenitoriali e quelle unipersonali, accompagnate dal diffondersi delle famiglie ricostruite o ricomposte per l'inizio di nuovi rapporti.

Questa ultima tipologia di famiglia tende a essere complessa, soprattutto nel momento in cui dai rapporti precedenti sono nati dei figli poiché questo fa sì che coppia genitoriale e coniugale non coincidano. Se, poi, gli altri genitori dei bambini sono in vita, la situazione si articola con vincoli, rapporti e risorse che vanno oltre i confini tracciati dalla coabitazione e coinvolgono soggetti con legami molto diversi tra loro.

Un'altra tipologia di famiglia che accresce la complessità del sistema è la convivenza al di fuori del matrimonio, soprattutto per la sua legittimazione normativa e la concezione culturale che c'è di essa.

In molti contesti essa non è equiparata alla famiglia coniugale, soprattutto se non vi sono figli. In quest'ultimo caso le legislazioni occidentali hanno teso ad uguagliare i figli legittimi a quelli naturali, dando più forza alle convivenze eterosessuali. Per le convivenze omosessuali la situazione, invece, è più difficile poiché in alcuni contesti sono viste negativamente e come contrastanti con l'ideale tradizionale di famiglia potenzialmente generative.

In Italia, ad esempio, questa difficoltà si manifesta nelle normative vigenti per le quali una coppia convivente è considerata una famiglia anagraficamente, per alcuni aspetti del codice penale e per alcuni del diritto assicurativo, ma non lo è civilmente, ereditariamente o pensionisticamente, dal momento che ai suoi componenti non è riconosciuto nessun diritto in tali ambiti, contrariamente a quanto avviene per le coppie sposate.

In generale, le ricerche fatte⁶⁹ evidenziano che le convivenze sono maggiormente diffuse nella parte settentrionale e centrale dell'Europa dove sembrano caratterizzare un modo iniziale di vivere insieme per le coppie giovani, mentre sono poco presenti al Sud ad eccezione della Spagna dove sono aumentate molto negli ultimi anni.

In Italia il censimento del 2001 rilevava la presenza di circa mezzo milione di eterosessuali conviventi (solo dal censimento del 2011 le coppie omosessuali hanno la possibilità di dichiararsi tali in questa tipologia di indagine), ma è un dato sottostimato poiché sono state prese in considerazione solo le persone con la stessa residenza. Nel 2011 l'indagine ISTAT "Aspetti della vita quotidiana" ha rilevato che le convivenze ammontavano al 6,6% tra le famiglie formate da coppie, in crescita negli anni.

Aumentano anche il numero di matrimoni preceduti da esse e quelle all'interno delle quali nascono dei figli, a indicazione del fatto che si sta modificando la concezione dell'essere famiglia, oltre che del matrimonio.

Un altro elemento di novità nelle strutture familiari è legato all'aumento delle famiglie di migranti o miste. Questo incremento evidenzia i diversi modi di intendere e fare famiglia tra le culture. Queste unioni spesso sono spezzate a causa dalla migrazione di alcuni membri e nel momento del ricongiungimento devono adattarsi al nuovo contesto, modificando alcuni elementi che le avevano caratterizzate in precedenza o chiudendosi in se stesse.

⁶⁹ Elaborazioni fatte da Eurostat sui dati dell'Indagine sulle condizioni socioeconomiche della popolazione (Eu-Silc) del 2007.

Infine, negli ultimi anni, i dibattiti sui diritti delle famiglie hanno fatto emergere le richieste dei nuclei composti da soggetti che basano il loro legame sul mutuo aiuto (in Francia il riconoscimento c'è stato, portando all'introduzione dei Pacs (*pacte civil de solidaritè*) per coloro che volevano impegnarsi pubblicamente in questo senso).

Queste modificazioni hanno portato sia a un problema di definizione dei confini che alla necessità di sviluppare nuove metodologie relazionali e comunicative tra membri interni al nucleo ma anche con membri esterni (parte del nucleo di origine, parte del nucleo precedente...).

5. La famiglia e le politiche sociali ad essa dedicate⁷⁰

Parlando di famiglia è importante parlare anche delle politiche sociali attuate nel corso degli anni a favore di essa nei diversi Stati. Lo stesso termine, politiche familiari, non è sempre di facile definizione poiché nel corso del tempo ha incluso diversi ambiti, da quelli di sostegno a genitori con figli a quelli relativi alle pari opportunità tra i sessi fino ad arrivare a trattare la non autosufficienza.

Il riferimento a queste politiche è necessario poiché esso ha contribuito ai cambiamenti che sono avvenuti nel corso degli anni. Da un lato le amministrazioni pubbliche hanno assunto alcune funzioni che originariamente erano considerate delle responsabilità familiari: alfabetizzazione, scolarizzazione, formazione lavorativa, assistenza a persone fragili, svantaggiate o non autosufficienti e assistenza sanitaria e pensionistica. Da un altro lato, queste politiche incidono sulle risorse disponibili per la riproduzione sociale, influenzando le strategie familiari e definendo regole per i servizi offerti dal mercato.

⁷⁰ L'intero paragrafo si basa su Donati P., Di Nicola P, *Lineamenti di sociologia della famiglia*, Carocci editore, Roma, 2002 (ristampa del 2011).

I servizi di *welfare* agiscono utilizzando come riferimento specifiche strutture familiari viste come mediatrici tra i vari ambiti della vita quotidiana e quindi come un mezzo necessario per il raggiungimento del benessere individuale e collettivo.

Nel periodo di sviluppo delle politiche sociali, tra la fine nel 1800 e gli inizi del 1900, tra gli Stati sociali e i cittadini si è sviluppato una sorta di accordo in base al quale i primi regolavano e tutelavano la partecipazione lavorativa dei secondi, i quali si impegnavano nella riproduzione familiare, consentendo lo sviluppo generazionale necessario per il benessere di ogni nazione. Questo accordo ha iniziato però a cedere quando il mercato del lavoro ha perso la stabilità che lo contraddistingueva e i nuclei familiari hanno modificato i loro cicli riproduttivi.

Considerando l'Italia, negli ultimi anni le politiche sociali si sono centrate sul benessere individuale cercando di diminuire la dipendenza economica dei singoli e sottolineando la visione della famiglia come istituzione privata, di cui devono occuparsi i singoli membri.

Questa ottica ha aumentato la frammentazione delle famiglie con, da un lato, più nuclei di due o una persona e più convivenze e figli nati al di fuori del matrimonio e, dall'altro, la riduzione dei tassi di nuzialità e fecondità per la mancanza di aiuti alla coppia e per le forti difficoltà lavorative e di conciliazione presenti.

Negli anni è cresciuta anche la dipendenza dei sistemi familiari dalle politiche di *welfare* a causa dello squilibrio tra il numero di membri attivi e non attivi in ogni famiglia e dell'aumento dei nuclei composti da persone non attive e dipendenti dall'erogazione di servizi statali (pensioni, indennità di disoccupazione, di accompagnamento...).

Le politiche sociali familiari sono, spesso, deboli e carenti sia per la crisi generale del *welfare* italiano, causata dalle modificazioni e dalle difficoltà del mondo del lavoro e dalla costante diminuzione delle risorse pubbliche, che per le modifiche nel mondo familiare

che ne hanno aumentato l'instabilità, ridotto le dimensioni e le capacità di solidarietà e mediazione sociale.

Queste complessità hanno portato lo Stato ad aumentare il rigore e la tassazione, diminuendo i finanziamenti per il settore sociale, impoverendo sia materialmente che relazionalmente le famiglie e portandole ad individualizzare i rapporti e a diminuire la disponibilità alla cura.

Queste conseguenze negative hanno accresciuto, nel corso degli anni, la richiesta di attivazione di servizi esplicitamente dedicati alle famiglie a cui lo Stato italiano ha risposto con interventi economici, detrazioni, trasferimenti monetari, servizi specifici, privi di un orientamento generale di riferimento e con forti differenze territoriali.

Queste mancanze derivano da vincoli di tipo politico, economico, ideologico e culturale.

Le limitazioni politiche sono conseguenti alla poca attenzione agli effetti che le scelte politiche e individuali potevano avere sui sistemi familiari italiani, e viceversa, con un conseguente disinteresse al tema.

Le limitazioni economiche nascono dalla mancanza di risorse per dare risposta ai bisogni emergenti, conseguenti alla crisi economica e alle modifiche demografiche.

Le limitazioni di ordine ideologico si originano dalla contrapposizione tra quanti affermano l'importanza dell'istituzione familiare come mediatrice e quelli che la incolpano di riprodurre differenze di genere e classe, unita a quella tra chi si concentra sul legame giuridico e chi su quello affettivo come base per il riconoscimento delle famiglie.

Infine, le limitazioni culturali consistono nella non comprensione delle modalità di formazione e sviluppo della famiglia odierna e nella tendenza ad attribuire la crisi dell'istituzione familiare alla diminuzione delle sue funzioni di mediazione sociale e di compensazione rispetto alle carenze statali.

Per poter far fronte a questi quattro elementi è necessario intervenire su più fronti:

- aumento delle risorse da redistribuire, possibile con azioni per accrescere l'efficienza del sistema fiscale, la previsione di forme di tassazione non basate solamente sui redditi (ma che tengano in considerazione anche altri elementi, come i carichi familiari o i possedimenti) e la riqualificazione dei servizi pubblici e sociali centrata sulla loro qualità;
- modifica degli obiettivi di equità che basi il trattamento di ogni individuo non solamente sulla sua posizione occupazionale ma anche sui carichi di cura che sostiene;
- superamento della logica dell'intervento assistenziale, cercando di andare oltre la lotta alla povertà basata su interventi che per il modo in cui sono pensati rischiano di prolungare la permanenza della persona in situazione di bisogno, per sostituirli con azioni strutturali che garantiscano il rispetto dei diritti sociali e stimolino il recupero dell'autonomia;
- introduzione di meccanismi redistributivi strutturali che considerano anche le esigenze delle diverse generazioni componenti le famiglie.

Le politiche familiari sono importanti anche per il legame che esiste tra benessere familiare e collettivo, tra interesse familiare e sociale e tra capacità di funzionamento del singolo e del nucleo. La consapevolezza di questa correlazione deve portare politicamente a sviluppare un sistema di politiche specifiche e esplicitamente indirizzate a questa tematica per definire priorità di intervento e sistemi di qualità minima delle prestazioni.

Rispetto alla situazione attuale le tematiche maggiormente rilevanti sono quelle legate ai bisogni di: indirizzi generali per la strutturazione delle politiche, conciliazione vita-lavoro, tutela dei membri più deboli delle famiglie e sostegno a coloro che si assumono responsabilità di cura, garanzie di equità nel trattamento fiscale e nelle possibilità di

accesso ai servizi, riconoscimento dell'importanza delle funzioni ricoperte dalle famiglie e delle differenze tra nuclei, contesti e territori.

6. Le diverse tradizioni europee e gli ambiti principali di intervento delle politiche familiari⁷¹

Tra gli Stati europei sono pochi quelli con politiche esplicite e strutturate per la famiglia, mentre nella maggioranza di essi sono le decisioni prese in ambito economico e lavorativo a trainare i cambiamenti familiari.

Tra i Paesi appartenenti al primo gruppo si hanno la Francia ed il Belgio che hanno affrontato diverse problematiche familiari non solo con trasferimenti economici ma anche con un'offerta di servizi che ha inciso sulle pari opportunità e sulla conciliazione casa-lavoro.

I Paesi scandinavi, invece, a partire dagli anni Settanta, seguendo l'impostazione del loro modello politico, centrato sull'universalità della cittadinanza sociale, hanno orientato i loro sforzi al raggiungimento delle pari opportunità e ai bisogni e diritti dei minori.

Un'altra direzione è stata presa dai Paesi tedeschi. Germania e Austria infatti si sono caratterizzate per interventi limitati, condizionati da una visione dei servizi alle famiglie come sussidiari rispetto alle responsabilità di queste ultime, che incentivavano le donne ad essere casalinghe, non sviluppando servizi e politiche conciliative. Negli anni più recenti la Germania sta modificando questa prospettiva, per contrastare i bassi tassi di fecondità, introducendo misure incentivanti l'occupazione femminile e l'armonizzazione vita-lavoro.

⁷¹ L'intero paragrafo si basa su: Saraceno C. e Naldini M., *Sociologia della famiglia*, Il Mulino, Bologna, 2013.

I Paesi anglosassoni, Regno Unito e Irlanda, si contraddistinguono per l'orientamento liberale delle loro politiche sociali e per una concezione della famiglia come ambito privato in cui interferire in modo residuale e selettivo.

L'ultima tradizione è quella che caratterizza i Paesi dell'Europa Meridionale, contraddistinti dall'assenza di uno schema esplicito e strutturato, dalla forte frammentarietà degli interventi, dalla ridotta generosità, dalla selettività dei trasferimenti monetari per nuclei con figli e dalla scarsità di servizi per la prima infanzia e per la conciliazione vita-lavoro.

Il ritardo di questi ultimi Paesi deriva da una generale carenza del *welfare* in essi, unita alle modalità di funzionamento dei sistemi di protezione sociale centrati sui trasferimenti e la protezione ai lavoratori. Inoltre, i regimi autoritari che in alcuni momenti storici si sono sviluppati in questa parte di Europa ne hanno condizionato la storia. Il forte interventismo e le politiche demografiche di quel periodo hanno portato, infatti, ad una cultura familiare tradizionalista e autoritaria che ha ritardato la democratizzazione del diritto familiare e contrastato interventi che sembravano avere scopi di controllo demografico.

Anche gli aspetti culturali sono stati rilevanti perché centrati sulla solidarietà familiare e parentale, basata sugli aiuti intergenerazionali e sulla concezione che cura e riproduzione siano responsabilità della famiglia allargata.

A partire dagli anni Novanta ci si è resi conto⁷², inoltre, che nella definizione delle diverse politiche ha un ruolo molto importante la prospettiva di genere. Tutti gli Stati sociali, inizialmente, si sono basati sul modello del *male breadwinner*⁷³, per il quale all'uomo era

⁷² Daly M. e Rake K., *Gender and the Welfare State*, Polity Marketing, Oxford, 2003 e Naldini M., *Le politiche sociali in Europa. Trasformazioni dei bisogni e risposte di policy*, Carocci editore, Roma, 2006.

⁷³ Lewis J. e Ostner I., *Gender and the evolution of European social policy*, Centre for Social Policy Research, working paper n. 4, University of Bremen, 1994.

affidato il compito di lavorare fuori casa per avere le risorse economiche necessarie, mentre la donna si assumeva le responsabilità di cura e domestiche.

Con il tempo gli Stati sono andati differenziandosi tra loro e alcuni si sono orientati verso il modello dei *dual breadwinner*, per il quale entrambi i membri della coppia lavorano esternamente, con nuove divisioni del lavoro di cura e una nuova visione dello stesso che gli dà la possibilità di essere riconosciuto come occupazione retribuita, soprattutto per le funzioni di cura dei minori e degli anziani non autosufficienti. Lo sviluppo di questo genere di professioni e servizi ha contribuito anche alla conciliazione, accrescendo le possibilità delle donne di entrare, o restare, nel mondo del lavoro.

Le diverse politiche sociali e familiari hanno ripercussioni anche sui rapporti intergenerazionali. Per quanto riguarda nello specifico le responsabilità familiari nei confronti dei bambini, esse attengono a due ambiti: quello del mantenimento economico e finanziario e quello della cura degli stessi.

Rispetto al primo tipo di responsabilità, essa storicamente è stata attribuita al padre, poiché era lui a partecipare in misura maggiore al mercato del lavoro. Nel periodo tra le due guerre si sono iniziate a introdurre misure monetarie: pensioni per i superstiti, detrazioni fiscali per i familiari dipendenti, assegni familiari sia per far fronte alla povertà che contrastare il declino della fecondità⁷⁴.

Rispetto al secondo tipo di responsabilità, ossia la cura dei figli, esso, all'interno dell'Unione Europea, è stato affrontato principalmente rispetto all'uguaglianza di opportunità tra i sessi e all'incremento della conciliazione per contrastare la povertà e poter investire sulle nuove generazioni.

⁷⁴ In Italia, ad esempio dalla fine degli anni Novanta sono stati previsti nuove azioni per fronteggiare la povertà delle famiglie numerose con interventi selettivi basati sulla prova dei mezzi (assegni al nucleo familiare con almeno tre figli minori, assegno alla maternità per donne prive di altre coperture assicurative) e per promuovere la natalità, ma qui le misure sono state temporanee (come il bonus bebè introdotto nel 2003 per i figli dal secondo in poi, fu abbandonato e ripreso nel 2005, ma eliminato nel 2006).

Le leggi a tutela delle lavoratrici madri, introdotte tra la fine del 1800 e l'inizio del 1900, sono state, in molti Paesi, la prima azione di riconoscimento pubblico di questo compito, seguita dal congedo di maternità retribuito⁷⁵, dai congedi genitoriali⁷⁶ e, in alcuni Paesi da quelli di paternità.

Un'altra tipologia di politica sociale sviluppatasi nel corso degli anni è quella dei servizi per l'infanzia. Per quel che riguarda quelli destinati ai bambini tra i zero e i tre anni, la loro importanza è stata riconosciuta dall'Unione Europea sia con una raccomandazione europea: la n. 241 del 1992, che nell'incontro di Barcellona del 2002, incentrato sulla rimozione degli ostacoli alla partecipazione delle donne al mercato del lavoro. In esso è stato richiesto l'impegno di ogni Stato membro a raggiungere la copertura del 33% per i servizi 0-3 anni e del 90% per quelli per i bambini tra i 3 e i 6 entro il 2010.

Dalle ricerche fatte⁷⁷ in merito emerge che i tassi di copertura per la prima tipologia di servizi non sono molto alti se non nei Paesi scandinavi, in Francia e in Belgio e che risultano molto bassi nei Paesi dell'ex Unione Sovietica e in quelli mediterranei. Queste differenze hanno motivi non solo storici e culturali ma anche economici, per gli elevati costi che essi tendenzialmente hanno.

Per questa fascia di età, nella maggioranza dei Paesi europei, è garantita la possibilità di conciliazione tra cura e lavoro nel primo anno di vita del bambino tramite i congedi genitoriali. Dall'anno in poi la situazione varia molto: alcuni Paesi offrono molti servizi, altri prevedono la possibilità di allungare i congedi ma con diverse percentuali rispetto alla retribuzione che differenziano la possibilità di uso in base alle professioni svolte dalla coppia e altri non offrono nessuna possibilità.

⁷⁵ Esso consiste in un momento di astensione dal lavoro spettante alla madre nel periodo della gravidanza e in quello immediatamente successivo alla nascita del bambino.

⁷⁶ Consistono in periodi di astensione facoltativa dal lavoro spettanti ad entrambi i genitori e possono essere intesi sia come individuali che familiari (un determinato numero di giorni da dividere tra i partner o spettanti ad ognuno), generalmente sono retribuiti, almeno parzialmente.

⁷⁷ *Multilinks database*, risultati di un'indagine sui servizi per l'infanzia 0-6 anni nei Paesi dell'UE 27, 2009.

I servizi per bambini sopra i tre anni risultano, invece, avere una copertura e un tasso di frequenza molto alto, soprattutto dove sono considerati come primo tassello del percorso educativo infantile (Francia, Italia, Belgio, Olanda e Spagna).

È importante dire che le possibilità di conciliazione e di pari opportunità derivano non solo dalla presenza di questi servizi e dalle fasce orarie che garantiscono ma anche dalla flessibilità nella strutturazione degli orari di lavoro genitoriali.

Un altro aspetto della cura familiare che sta entrando a far parte delle politiche familiari degli ultimi anni è riservato agli anziani, soprattutto a quelli non più autosufficienti. Questo ambito è importante per i forti effetti che ha sulle dinamiche e gli equilibri di ogni nucleo e che variano in base a come esso è diviso tra collettività, famiglia e parentela nei vari contesti sociali e culturali.

L'attenzione al tema è cresciuta con il veloce invecchiamento della popolazione avvenuto negli ultimi anni, motivato sia dal decremento della fecondità che dal progresso medico ed economico-sociale che accrescono la speranza di vita aumentano però le probabilità che essa sia dipendente da altri per l'assolvimento di alcuni, o tutti, i bisogni quotidiani.

La richiesta di servizi di cura formali è andata aumentando anche per la diminuzione della disponibilità da parte delle donne a prestare cure informali vista la maggior percentuale di esse impegnate nel lavoro extradomestico e per periodi più lunghi di tempo.

Anche le modificazioni delle strutture familiari hanno influito su questa richiesta poiché sono diminuite quelle estese e multiple e aumentate quelle nucleari e unipersonali, rendendo più difficile l'organizzazione del supporto.

L'incremento dell'instabilità coniugale e le conseguenti rotture delle coppie, sia anziane che dei figli di questi ultimi, crea, inoltre, l'indebolimento o la fine dei rapporti sia tra genitori e figli che tra affini (nuore, generi e suoceri).

In passato la logica delle politiche sociali indirizzate a questa fascia di popolazione era prevalentemente assistenziale e residuale, rivolta agli aspetti sanitari e con finalità istituzionalizzanti. Dagli anni Ottanta però il bisogno di cura e sostegno ha iniziato a essere concepito come diritto sociale, con lo sviluppo di interventi per permettere alla persona di stare per quanto più possibile nel proprio ambiente familiare e sociale.

Questi interventi hanno portato allo sviluppo della *community care*, basata sull'incremento di servizi diversificati e decentralizzati (assistenza domiciliare, alloggi protetti, centri diurni...) ma anche sull'istituzione di prestazioni monetarie per sostenere le cure informali o offerte privatamente.

Per quel che riguarda i servizi formali dedicati alla popolazione anziana essi sono maggiormente diffusi e strutturali nel Nord Europa e in Olanda, mentre nel Sud Europa e nell'Est sono ancora limitati⁷⁸. In Italia, ad esempio, il tasso di istituzionalizzazione degli anziani nel 2010, secondo dati forniti dall'ISTAT era attorno al 2% e anche coloro che usufruivano di servizi domiciliari risultavano essere una minoranza. Questo comporta che tale compito sia affidato ai familiari o al mercato dei servizi di cura che in questi anni è in crescita e si compone in maggioranza di donne immigrate, anche irregolarmente.

Nei Paesi dell'Europa Centrale invece negli ultimi anni i servizi domiciliari sono aumentati, inoltre in Francia, Austria e Germania sono state istituzionalizzate forme di assicurazione obbligatoria per l'invalidità degli anziani per le quali i soggetti beneficiari hanno diritto ad avere determinati servizi, considerati essenziali, o un *voucher* di valore equivalente⁷⁹.

Nonostante questi cambiamenti le cure informali sono scarsamente riconosciute socialmente e per questo in pochi Stati vi è la possibilità di usufruire di forme specifiche

⁷⁸ Naldini M e Saraceno C., *Conciliare famiglia e lavoro. Vecchi e nuovi patti tra sessi e generazioni*, Il Mulino, Bologna, 2011.

⁷⁹ Blackman T., Brodhurst S. e Convery J., *Social Care and Social Exclusion. A Comparative Study of Older People's Care in Europe*, Palgrave Macmillan, London, 2001.

di congedo. Dall'altra parte la previsione di riconoscimenti economici alla cura offerta informalmente è un primo passaggio istituzionale che dà valore all'impegno preso anche se è da parte di un membro del nucleo familiare.

Strumenti come l'assegno di cura e i *voucher* allo stesso tempo portano a modificare i rapporti tra assistito e assistente, introducendo il rischio che essi siano monetizzati o che i benefici presi non siano usati per gli scopi prescritti, per questo in molti Paesi esistono forme di controllo sia nel momento del conferimento che in quelli successivi.

Allo stesso tempo la previsione di questi benefici monetari genera preoccupazioni per i *caregivers*, nel momento in cui essi scelgono di lasciare il proprio lavoro per occuparsi di un familiare fragile, sia perché questa decisione riduce le possibilità di impiego che perché comporta che in futuro potranno godere di ridotti diritti sociali.

Un ultimo elemento collegato al mercato lavorativo è il timore che questi benefici economici possano favorire l'occupazione irregolare, soprattutto di donne immigrate, con le conseguenti assenze sia di forme di tutela per entrambe le parti ma anche di un'adeguata formazione rispetto alle modalità di cura e ai bisogni degli anziani seguiti.

7. Riassumendo

Questo capitolo, propone un *excursus* sullo sviluppo della famiglia nel corso del tempo e nei vari contesti territoriali, dando spazio alle diverse forme e strutture che essa può assumere ed esponendo i molteplici approcci teorici che ne hanno orientato la definizione. Esso mostra anche la complessità di questa tematica, dovuta ai condizionamenti a cui la famiglia è sottoposta, alle ideologie alle culture su cui si basa e alla varietà dei modi in cui può concretizzarsi per far fronte alle esigenze provenienti sia dall'esterno che dal suo interno.

Qui viene fatto un collegamento con le politiche dedicate alla famiglia, anzi alle famiglie, sottolineando i molteplici orientamenti seguiti dagli Stati nel corso del tempo, esponendo sia i punti di forza che le mancanze che spesso li hanno contraddistinti, privandoli di una struttura in grado di far fronte a tutti gli aspetti della vita familiare e dei bisogni ad essa collegati.

Parte II

LE POLITICHE PER LA FAMIGLIA IN TRENTINO E I DISTRETTI FAMIGLIA

Capitolo 3

LE POLITICHE FAMILIARI E LA VALUTAZIONE IN TRENINO

1. Gli orientamenti e gli obiettivi sociali e familiari della Provincia Autonoma di Trento

La Provincia Autonoma di Trento (PAT) può essere considerata un'eccezione all'interno del panorama delle politiche familiari italiane che, come è già stato detto nel capitolo precedente, risulta essere privo di orientamenti strutturali, coerenti e continuativi in materia.

In Trentino, infatti, negli ultimi anni si è assistito ad una forte presa di posizione da parte delle istituzioni governative volta a promuovere lo sviluppo di specifiche politiche familiari incentrate sull'importanza della famiglia, vista come elemento centrale della società e necessaria per il suo sviluppo.

Alla luce di ciò, nel corso del tempo, sono stati elaborati appositi piani e progetti di intervento, diverse normative e un Libro Bianco. Lo scopo è quello di promuovere il benessere e di supportare la famiglia non in maniera assistenzialistica ma tramite la presa di coscienza del suo valore e dei suoi diritti, perseguibile con il coinvolgimento non solo di ogni singola famiglia ma anche dei diversi attori presenti sul territorio e appartenenti sia alla sfera pubblica che privata, *for-profit*, *no-profit* e di terzo settore.

Questa presa di posizione deriva anche dal modo in cui sono viste le politiche sociali in Trentino. La Pubblica Amministrazione provinciale infatti, già dai primi anni del 2000, ha cambiato la sua percezione, individualizzando tali politiche in strumenti redistributivi e in investimenti in grado di accrescerne l'efficacia. Tale ottica è stata poi formalizzata nella legge provinciale di riordino del *welfare* n. 13 del 2007, *“Politiche sociali nella Provincia di*

Trento”, secondo la quale gli interventi socio-assistenziali contribuiscono a permettere lo sviluppo locale, aumentando coesione e capitale sociale.

Il valore generabile attraverso le politiche sociali fa riferimento sia agli aspetti economici e lavorativi sia a quelli relazionali. Essi possono essere favoriti dall'attuazione delle politiche poiché permettono di creare, quello che la Commissione Europea e l'OCSE (Organizzazione per la cooperazione e lo sviluppo economico) definiscono come, “capitale territoriale”, cioè l'insieme di risorse, fattori produttivi, competenze e conoscenze formatesi in quel contesto che, unite ai suoi valori civili, sociali e relazionali, sono le basi per il benessere e la crescita.

Questa attenzione è motivata anche dal raggiungimento della consapevolezza che il benessere economico da solo non è sufficiente per una buona qualità di vita ma deve essere affiancato a quello psicologico e relazionale, perché ogni individuo si senta sicuro e realizzato nel contesto in cui vive, potendo utilizzare il capitale sociale presente⁸⁰.

Per rendere possibile tutto questo la normativa provinciale si è incentrata sul potenziamento della programmazione e del coordinamento tra attori e istituzioni, permettendo alle politiche implementate di essere il più vicine possibile alle esigenze espresse territorialmente e di rispondervi in maniera efficace ed efficiente. Per fare questo è stata promossa la sussidiarietà, orizzontale e verticale, che ha accresciuto il senso di responsabilità di ogni soggetto che decide di agire in ambito sociale, aumentando allo stesso tempo le richieste di rendicontazione e valutazione che esplicitino il valore sociale creato e diffuso sul territorio di azione.

⁸⁰ Per capitale sociale si intende una risorsa collettiva, costituita “*dalla condivisione di valori e norme di comportamento, dal senso di appartenenza e di responsabilità, nonché dalla presenza di reti relazionali formali e informali, in grado di accrescere i benefici individuali e collettivi*” (Demozzi M., “*Capitale sociale*”, in Borzaga C., Fazzi L., *Manuale di politica sociale*, Franco Angeli editore, Milano, 2005, pag. 315).

Lo scopo generale intrapreso dalle politiche sociali e familiari è, quindi, quello di porre al centro di ogni pianificazione e di ogni ipotesi di intervento la singola persona, la famiglia e la comunità, per l'importanza che esse rivestono nella quotidianità di ognuno, valorizzandole e consentendo così di promuovere la solidarietà presente e stimolarne lo sviluppo attraverso il sostegno ad azioni comunitarie e associative.

Da un altro punto di vista, queste modifiche al *welfare* trentino cercano di coinvolgere tutto il territorio, e quindi anche le imprese economiche, sottolineando l'importanza della responsabilità sociale⁸¹ per passare da un'economia degli *stockholder* (intesi come azionisti) a una degli *stakeholder* (intesi come portatori di interessi e, quindi, come consumatori). Questi ultimi orientano l'azione delle imprese, portandole a definire un preciso codice etico e valoriale, unito all'attenzione per la sostenibilità e la socialità delle azioni intraprese che consentono di offrire maggiori garanzie di qualità ai cittadini.

L'orientarsi verso un *welfare* territoriale e comunitario ha portato il Trentino a concentrare la sua azione sulla promozione di mezzi di partecipazione comunitari per definire priorità d'azione e modalità di implementazione delle politiche familiari.

Un'ulteriore spinta verso la territorializzazione delle politiche sociali è stata data dalla promulgazione della legge provinciale n. 3 del 2006, "*Norme in materia di governo dell'autonomia del Trentino*", istitutiva delle Comunità di Valle, che attribuisce ad organi sovracomunali, più vicini alla popolazione, alcune competenze sociali prima in carico alla Pubblica Amministrazione provinciale. Questo permette di incrementare la partecipazione degli enti comunali alla pianificazione politica, ma incentiva anche ad un'azione realmente partecipata che coinvolga tutti i soggetti attivi in un contesto nella raccolta di opinioni, nell'espressione di valutazioni sui servizi presenti o sulle problematiche da trattare e anche sui possibili modi per affrontarle e gestirle. Questi modi

⁸¹ Con responsabilità sociale si intende la capacità delle imprese di produrre benessere per tutta la società in cui operano.

hanno maggiore probabilità di essere efficaci perché suggeriti da coloro che sono a più stretto contatto con gli elementi di interesse.

Tutto questo consente, anche grazie alla predisposizione di appositi strumenti normativi, come i Piani sociali provinciali, i Piani sociali di comunità e i Tavoli di lavoro territoriali tematici, di attivare la comunità per il suo sviluppo e di far crescere reti relazionali e collaborative per implementare le politiche familiari centrandosi sul territorio. L'ottica promossa, allo stesso tempo, integra diversi punti di vista, valori e risorse tramite il confronto tra le parti. Il dare spazio al dialogo e allo scambio può complicare la progettazione e allungarne i tempi, ma la arricchisce e contribuisce ad una sua maggiore conoscenza e condivisione.

Concludendo è possibile dire che il processo intrapreso nel corso degli ultimi quindici anni dalla Provincia Autonoma di Trento vuole portare ad un *welfare* territoriale che sia in grado di integrare le diverse politiche pubbliche per agire globalmente con effetti sul benessere generale, responsabilizzando e stimolando l'azione non solo degli enti istituzionali e pubblici ma anche di soggetti privati, singoli e associati.

Per fare questo essa ha deciso di valorizzare il principio di sussidiarietà, portando al contempo al centro le persone e le loro aggregazioni (soprattutto quelle fondamentali come la famiglia), sostenendole e responsabilizzandole ed impegnandosi a garantire il rispetto di un livello minimo di assistenza per tutti i cittadini in condizione di bisogno, ma anche di stimolarne l'attivazione, sottolineando così non solo le loro difficoltà ma anche i loro punti di forza e incrementando la solidarietà sociale e l'equità dei servizi offerti⁸².

⁸² Malfer L., *Fattore 4: uno slogan per la sostenibilità del welfare*, Franco Angeli, Milano, 2011.

2. Le politiche trentine per il benessere familiare

In Trentino le politiche indirizzate alle famiglie si sono sviluppate partendo dalla consapevolezza del motivo per cui questi sistemi sociali risultano essere fondamentali all'interno di ogni società e per questo bisognosi di interventi di sostegno e promozione continuativi e espliciti.

Essi risultano essere i seguenti:

- la famiglia permette lo sviluppo di legami inter e intragenerazionali, caratterizzati da specifiche dinamiche e dalla necessità di assumersi precise responsabilità e ruoli, contraddistinti dalla loro durata nel tempo e dai fondamenti psicologici e affettivi che li determinano;
- la famiglia si fonda su relazioni di prossimità e di parentela che incrementano la coesione sociale;
- la famiglia assolve numerose e variegate funzioni, non solo rispetto allo sviluppo di relazioni ma anche alla formazione dell'identità personale di ogni membro, trasmettendo culture e valori precisi, educando, curando e sostenendo i suoi componenti;
- la famiglia ha un ruolo economico indispensabile poiché redistribuisce risorse e redditi tra i membri, garantendo allo stesso tempo protezione e cura.

Come già accennato nel paragrafo precedente, il ruolo che viene assegnato alle famiglie da parte della Pubblica Amministrazione provinciale è quello di attori attivi e propositivi delle politiche che li riguardano ed esso è formalizzato già all'interno dei Piani di intervento in materia di politiche familiari approvati nel 2004 e nel 2007, nati con l'intento specifico di qualificare il Trentino come territorio amico della famiglia, capace cioè di rispondere alle sue richieste e ai suoi bisogni.

Questo specifico ambito politico non resta però limitato all'offerta di interventi o servizi per le famiglie ma comprende anche azioni di tipo economico e tariffario, urbanistico, lavorativo, conciliativo tra ambito privato e occupazionale e di qualità di vita. Per questi motivi esso segue un indirizzo universalistico e intersettoriale che non si limita a dare assistenza a famiglie in difficoltà ma intende agire culturalmente per lo sviluppo di società a misura di famiglia.

L'interesse per questa tematica è divenuto più forte nel corso degli anni anche in seguito alla crisi economica mondiale, al complessificarsi delle relazioni e dei rapporti sociali e ai mutamenti degli equilibri demografici che hanno portato ad accrescere la fragilità delle famiglie diminuendone la sicurezza e la stabilità nel tempo, con possibili effetti sulle loro capacità di svolgere le loro funzioni sia internamente che nel più ampio contesto comunitario.

Nel 2009 la Giunta provinciale ha approvato il "*Libro bianco sulle politiche familiari e per la natalità. La famiglia risorsa del territorio. Trentino amico della famiglia*" dal quale è possibile estrapolare le tematiche di attenzione principale delle politiche provinciali:

- sperimentazione di politiche che possano incidere sul benessere familiare in maniera duratura, verificabili attraverso la predisposizione di valutazioni di impatto;
- sostegno a natalità e occupazione femminile, cercando di sviluppare servizi per la tutela della fascia di minori compresi tra gli zero e i tre anni;
- tutela alle famiglie numerose, con specifiche agevolazioni tariffarie, in particolare dal terzo figlio in poi;
- sostegno a interventi di tipo promozionale che diano maggiori sicurezze per la progettazione familiare;

- coinvolgimento degli attori familiari locali attraverso la sussidiarietà e lo sviluppo di procedure di accreditamento e certificazione che garantiscano il rispetto di precisi standard familiari;
- sviluppo di politiche strutturali e strutturate che, partendo dall'analisi dell'esistente, stimolino l'innovazione gestionale, amministrativa e organizzativa, per essere più efficaci ed efficienti;
- implementazione di politiche di conciliazione professione-famiglia, agendo anche sui tempi sociali e sugli orari dei servizi proposti, sfruttando le potenzialità delle tecnologie informatiche;
- integrazione delle diverse politiche e dei diversi attori, in una logica distrettuale che adotti interventi trasversali ai vari ambiti, per un supporto completo all'organizzazione familiare;
- sviluppo dei Distretti famiglia per aumentare l'attrattività del territorio, sostenendone lo sviluppo e incrementano la partecipazione e la condivisione dell'ottica *family friendly*, introducendo norme per la certificazione degli enti che si impegnano in questo senso⁸³.

2.1 I Piani di intervento per la famiglia

Approfondendo lo sviluppo dei sopracitati *Piani di intervento per la famiglia* è possibile dire che la riflessione successiva alla loro implementazione ha consentito di elaborare il Libro Bianco e la legge provinciale di riferimento in materia: la n. 1 del 2011 “*Sistema integrato delle politiche strutturali per la promozione del benessere familiare e della natalità*”.

⁸³ Malfer L., *Fattore 4: uno slogan per la sostenibilità del welfare*, Franco Angeli, Milano, 2011.

I Piani hanno posto le basi per specializzare il territorio e sviluppare i Distretti famiglia in modo che potessero offrire servizi sia pubblici che privati e anche agevolazioni tariffarie, nonché la diffusione di una cultura attenta alle famiglie.

Tale intento è stato implementato connettendo interventi di sostegno con interventi di sviluppo economico, per fornire un aiuto che potesse rispondere sia quantitativamente che qualitativamente alle esigenze espresse localmente, ponendo queste ultime al centro e considerando coloro che le esprimono come soggetti attivi e fondamentali per ogni decisione da prendere o azione da progettare e attuare.

Il Piano di intervento del 2004 è stato deliberato dalla Giunta Provinciale il 24 settembre del 2004 (delibera n. 2816); per elaborarlo si è partiti dall'analisi della situazione nazionale e provinciale del momento. Essa evidenziava che, a causa dell'assenza di politiche familiari organiche, vi era un tasso di natalità molto basso, la povertà era diffusa nelle famiglie numerose e gli interventi erogati erano residuali e limitati a fasce svantaggiate.

I provvedimenti in esso previsti riguardano principalmente l'attivazione di tariffe agevolate e di strumenti per la conciliazione vita-lavoro, di sviluppo di servizi e politiche fondati sulle autonomie locali e sulla valorizzazione delle azioni private e di volontariato.

Si è partiti dalla valorizzazione delle politiche e degli interventi già attivati, cercando di inserirli in un sistema in grado di prestare attenzione alla famiglia non solo per i suoi bisogni ma anche per i suoi punti di forza. Si è proseguito cercando di integrare le azioni dei diversi assessorati provinciali a favore della famiglia, per promuovere un suo benessere globale.

L'attuazione del Piano provinciale ha portato ad introdurre alcuni elementi innovativi:

- il *Marchio Family in Trentino*, inteso come marchio di attenzione. Esso è stato pensato innanzitutto per il settore turistico, al fine di accrescere l'attrattività

territoriale, sia per i residenti che per gli ospiti, certificando l'attenzione dei suoi possessori verso le famiglie, garantendo il rispetto di specifici standard (strutturali, di arredamento, di servizi offerti, di spazi riservati) e allo stesso tempo intraprendendo iniziative di *marketing* collettive.

Il marchio è stato pensato in base alle caratteristiche dei soggetti a cui può essere attribuito e per ognuna di esse è stato redatto un disciplinare indicante i requisiti obbligatori e facoltativi che sono necessari per poterlo avere⁸⁴. Inizialmente sono state previste le seguenti categorie di soggetti destinatari del marchio: musei, Comuni, eventi temporanei a misura di famiglia, servizi per crescere assieme e mobilità pubblica, ma nel corso degli anni esse si sono ampliate comprendendo anche gli esercizi alberghieri, le organizzazioni sportive, i bici grill e recentemente i *bed and breakfast* e le fattorie didattiche.

Le peculiarità di questo strumento sono molteplici. Innanzitutto ogni disciplinare può essere aggiornato nel corso del tempo per rispondere in maniera più precisa alle esigenze concrete dei destinatari, secondariamente sono i soggetti che intendono ottenerlo a presentare la domanda, svolgendo una prima autovalutazione sui requisiti che possiedono. La verifica di questi requisiti viene svolta da apposite Commissioni settoriali provinciali che, qualora il risultato sia positivo, stabiliscono l'attribuzione del marchio. Infine, nel corso del tempo, sono previsti momenti di rendicontazione e di verifica per assicurare il mantenimento della qualità nel tempo;

- l'apertura dello Sportello Famiglia, avvenuta nel maggio del 2005. Esso è inteso sin dall'inizio come uno sportello informativo sulle politiche familiari, gestito dal Forum delle Associazioni Familiari in convenzione con la Provincia Autonoma di

⁸⁴ I requisiti obbligatori, come dice la parola stessa devono essere tutti assolti, mentre per quel che riguarda i requisiti facoltativi è necessario che ne venga assolta almeno una parte.

Trento. Ciò dovrebbe consentire di avere un contatto più agevole sia con l'ambito familiare che con quello associativo. In esso la comunicazione è promossa grazie a incontri diretti e indiretti, attraverso l'uso di strumenti informatici che permettono di avere un costante aggiornamento sulle novità e sulle iniziative intraprese a livello provinciale;

- lo sviluppo della certificazione *Family Audit*, volto a promuovere la conciliazione tra lavoro e famiglia concentrandosi sulle aziende pubbliche e private in modo da sensibilizzare imprenditori e dirigenti verso questa tematica e partendo dall'idea che sia necessario un equilibrio tra i due ambiti perché i lavoratori riescano ad essere efficienti e produttivi.

Questo strumento opera su più fronti: valorizzazione e recupero di tempo, flessibilizzazione degli orari e degli spazi di lavoro in modo che rispondano alle esigenze di entrambe le parti, anche attraverso l'uso di tecnologie informatiche e sviluppo di una cultura imprenditoriale attenta alla vicinanza al territorio e all'innovazione sindacale.

Il secondo Piano di interventi in materia di politiche familiari è stato approvato con deliberazione della Giunta provinciale n. 518 del 14 marzo 2007 e si è contraddistinto per la maggior precisione e i maggiori dettagli sulle azioni da intraprendere, i modi per farlo e gli obiettivi da raggiungere. Esso ha centrato l'attenzione su: politiche tariffarie, politiche abitative per le giovani coppie, politiche conciliative e per lo sviluppo della sussidiarietà, nonché sui Distretti famiglia.

Oltre a continuare ad implementare i tre strumenti individuati nel Piano precedente, il secondo Piano predispone la sperimentazione di altre aree di attivazione e di servizi per far sì che vi sia una maggior diffusione degli stessi su tutto il territorio provinciale. Tutto

questo concentrandosi sulla creazione di un clima culturale che diffonda i valori di vicinanza alla famiglia e la stimoli ad agire in maniera attiva e propositiva.

Per rendere possibile questi cambiamenti e il loro mantenimento nel tempo, con questo Piano, la Provincia Autonoma di Trento si è impegnata ad operare per sviluppare la logica di rete nell'azione familiare, cercando di mettere in contatto i vari attori territoriali allo scopo di sviluppare sinergie e collaborazioni strategiche che permettano di concretizzare il benessere familiare. Tale benessere è inteso come concetto dinamico e mutevole nel tempo, poiché basato su un equilibrio che può essere facilmente scosso, ma anche multidimensionale poiché include aspetti economici, affettivi, educativi, psicologici e fisici che caratterizzano le relazioni umane.

L'attuazione di questo Piano di interventi ha fatto nascere due programmi miranti a promuovere l'impegno diretto delle famiglie:

- la promozione dell'accoglienza in famiglia, improntata sia sul monitoraggio delle famiglie già attive nell'accoglienza sia sulla presa di contatto con le associazioni e organizzazioni operanti in questo ambito. Successivamente tale programma ha previsto lo svolgimento di un percorso di sensibilizzazione centrato sulla collaborazione con le risorse presenti, aiutandole a riflettere sulla tematica, sulle problematiche ad essa collegate e sulle modalità per affrontarle, in modo da rafforzarle e permettere loro di continuare ad operare nel tempo;
- progetti di promozione familiare, sostenendo l'auto-organizzazione dei nuclei stessi e la progettualità degli attori sociali locali, sia pubblici che appartenenti al terzo settore.

2.2 Il Libro Bianco e la legge provinciale per il benessere familiare

Il Libro Bianco sulle politiche familiari e per la natalità, approvato dalla Giunta provinciale il 10 luglio 2009, ha permesso di sistematizzare gli orientamenti politici, orientandosi sempre più al benessere della famiglia e ad una visione della stessa come risorsa. Esso contiene, inoltre, una riflessione sull'andamento della natalità, stante la sua centralità nella definizione degli equilibri sociali del futuro e sui motivi che fanno aumentare la fragilità familiare.

Il Libro Bianco risulta essere rilevante perché evidenzia la necessità di politiche strutturali, durature, stabili e finanziate che garantiscano un maggior livello di sicurezza nel tempo ai loro destinatari.

Tali politiche, inoltre, sono definite territorialmente, allo scopo di costruire una rete di collaborazione e interventi che aiuti le persone a sentirsi parte del luogo in cui vivono e che si fondi sulla collaborazione e il confronto, abbandonando orientamenti direttivi e settoriali, da parte degli organi amministrativi provinciali e locali, per altri paritari, volontari e di condivisione di risorse e di rischi.

Infine, la legge provinciale n. 1 del 2011, *“Sistema integrato delle politiche strutturali per la promozione del benessere familiare e della natalità”*, ribadisce la centralità della famiglia e della genitorialità e afferma l'intenzione di supportarle tramite politiche strutturali (di sostegno alla progettazione familiare, di conciliazione dei tempi di vita e lavoro, per un territorio amico della famiglia e di promozione dell'associazionismo familiare) che consentano allo stesso tempo lo sviluppo economico e culturale del territorio.

In questo quadro la Provincia Autonoma viene ad assumere un ruolo di coordinamento, verifica e promozione, ruolo esercitato da un'agenzia specificatamente preposta, l'Agenzia provinciale per la Famiglia, la natalità e le politiche giovanili.

La norma istituisce anche un apposito Fondo per la famiglia da utilizzare per finanziare le iniziative previste e la Consulta provinciale per la famiglia, che ha compiti consultivi e propositivi e l'obbligo di dare la propria opinione su proposte di legge e atti di tipo amministrativo attinenti alle politiche familiari.

All'interno del Capo V è esplicitata la necessità di promuovere l'associazionismo familiare e il volontariato per l'organizzazione di azioni di mutuo-aiuto nel lavoro domestico e la realizzazione di interventi di informazione e formazione alle famiglie, soprattutto riguardo ai compiti educativi e sociali.

L'ottica promossa è quella collaborativa e di rete, per questo, dal 2011 in poi, i servizi provinciali e territoriali hanno operato per la promozione della cultura associazionistica permettendo così ai vari organismi di entrare a far parte di una filiera di servizi a contatto con le organizzazioni private e di terzo settore che producono tali servizi familiari⁸⁵.

3. Benessere, bisogni e rischio

Per rendere più comprensibili i contenuti di questo capitolo è importante fare una precisazione rispetto ad alcuni termini utilizzati nella definizione e progettazione delle politiche familiari.

Innanzitutto è importante chiarire che cosa si intende con benessere. Esso è un concetto complesso e sfaccettato che si è andato modificando nel corso del tempo con lo sviluppo culturale, economico e sociale.

In generale oggi è definibile come una sensazione positiva derivante sia dalla possibilità di disporre e di utilizzare specifici beni materiali e servizi che consentono di migliorare la propria vita che dalla consapevolezza che questa situazione è socialmente riconosciuta, tutelata e duratura. Rispetto alla sua portata soggettiva, il benessere è invece da

⁸⁵ Orlandini M., *La territorializzazione delle politiche per la famiglia. Un caso di studio: il "Trentino territorio amico della famiglia"*, Osservatorio Nazionale sulla famiglia Unità tecnica di Bologna, 2011.

intendersi come l'integrazione tra lo star bene fisico, mentale ed emotivo collegato anche a dimensioni relazionali e sociali.

Per questi motivi quindi esso può essere distinto dal concetto di ricchezza, essa infatti asserisce principalmente alla sola sfera materiale ed economica.

Per quel che riguarda l'interesse politico e sociale verso il benessere dei cittadini, esso si diffonde con l'ingresso della borghesia nel ceto governante che lo porta a essere inteso come uno dei fini dell'azione sociale statale per migliorare il livello di vita, di consumo e di soddisfazione di ogni individuo. Questo percorso raggiunge il massimo sviluppo con l'istituzione del *Welfare State* che mira a garantire un livello minimo di protezione per tutti.

Se fino agli anni Sessanta esso era inteso come parte della sfera privata di ogni singolo individuo, da quegli anni in poi, soprattutto nelle democrazie occidentali, esso viene incluso nella sfera pubblica e considerato come diritto di cittadinanza, salvo poi retrocedere, a seguito della crisi fiscale e dello sviluppo della logica neoliberale, alla sfera individualistica di cura del corpo, della mente e della salute nel corso degli anni Ottanta.

Da questo momento in poi per poter stare bene alla soddisfazione delle necessità materiali si aggiungono quelle di tipo sociale, relazionale, psicologico e culturale. È importante ricordare però che per il raggiungimento delle seconde è comunque necessario che le prime siano soddisfatte e garantite e anche che il benessere non è da intendersi come una meta statica, ma come un elemento continuamente migliorabile nel corso del tempo. Per questo ultimo motivo l'obiettivo di supportare il benessere familiare non può fermarsi al raggiungimento di specifici obiettivi ma deve proseguire nel tempo, adattandosi alle nuove esigenze e ai bisogni che la stessa soddisfazione delle richieste precedenti ha fatto nascere⁸⁶.

⁸⁶ Secondufo, D., "Benessere", in Campanini A. (diretto da), *Nuovo dizionario di servizio sociale*, Carocci Faber, Roma.

Per quel che riguarda il concetto di bisogno anche esso è multiforme, infatti anche se in maniera immediata può essere riferito alle necessità fisiche e biologiche fondamentali per la sopravvivenza da un punto di vista antropologico, sociale e psicologico è più complesso da determinare.

Maslow⁸⁷ sviluppa una gerarchia dei bisogni, sostenendo che essi variano in funzione della fase di sviluppo psicologico individuale e dividendoli in tre macro-aree: quella dei bisogni fisiologici di base, quella dei bisogni di sicurezza e quella dei metabisogni (affetto, appartenenza, stima, autorealizzazione).

La classificazione va dai bisogni inferiori a quelli superiori e vede i secondi come meno stringenti dei primi, legati a condizioni contestuali e ambientali e richiedenti un maggior impegno per raggiungerli a fronte di effetti maggiori e più desiderabili sia individualmente che per la convivenza sociale.

Le teorie sociologiche, da un altro punto di vista, legano il bisogno ai suoi aspetti relazionali e simbolici, arrivando, all'estremo, a sostenere che sono i rapporti sociali a produrlo, ad attribuirgli un determinato valore e a stabilire le modalità adeguate per rispondervi. Da una prospettiva economica si distingue, invece, tra i bisogni primari, necessari per la sopravvivenza della persona e quelli secondari, legati al livello di qualità della vita⁸⁸.

Un'ultima importante specificazione riguarda il fatto che i bisogni di una persona o di una collettività possono essere:

- espressi e consapevoli o latenti, cioè non riconosciuti come tali o non esplicitati;
- oggettivi, ossia individuabili e condivisibili da tutti, o soggettivi e quindi legati alla specificità e alle aspettative di ognuno;

⁸⁷ Maslow A.H., *Motivazione e personalità*, Armando, Roma, 1982.

⁸⁸ Villa F., "Bisogno", in Campanini A. (diretto da), *Nuovo dizionario di servizio sociale*, Carocci Faber, Roma, 2013.

- materiali, e quindi richiedenti un oggetto concreto per il loro soddisfacimento, o immateriali;
- globali, dal momento che investono la totalità della persona e ne condizionano interamente la vita;
- dinamici, poiché dipendono da fattori contestuali, spaziali e temporali⁸⁹.

L'ultimo concetto da richiamare è quello di rischio. Con questo termine si intende la possibilità che un individuo o un'intera collettività subiscano un danno di tipo fisico, morale o sociale, in maniera più o meno consapevole e quindi anche indipendentemente dalla loro volontà.

L'origine di tale danno è da attribuirsi non solo alla mancanza di risorse ma anche di capacità o di opportunità oppure da uno squilibrio tra esse, le scelte fatte e i modelli di riferimento e può arrivare a portare ad una condizione di disagio più o meno grave e più o meno lunga nel tempo con effetti sull'intero sistema vitale⁹⁰.

Questi tre termini sono tutti importanti nel contesto delle politiche sociali familiari trentine poiché esse mirano ad andare oltre la risposta alle situazioni di rischio e allo stesso tempo non si vogliono fermare alla comprensione e alla risposta ai bisogni ma, al contrario, vogliono agire perché essi non si creino o, per meglio dire, per fare in modo di diffondere il benessere individuale, familiare e collettivo restringendo così le aree di fragilità e difficoltà.

È un sistema di interventi operante nell'agio, non da intendersi come ricchezza economica quanto come condizione relazionale e sociale positiva da incrementare e fortificare accrescendo la coesione e le possibilità di supporto offerte.

⁸⁹ Perino A., *Il Servizio Sociale. Strumenti, attori e metodi*, Franco Angeli editore, Milano, 2010.

⁹⁰ Chicco S., "Rischio", in Campanini A. (diretto da), *Nuovo dizionario di servizio sociale*, Carocci Faber, Roma, 2013.

4. I Distretti famiglia

Fermando l'attenzione su uno degli orientamenti più innovativi delle politiche familiari strutturali si concentra ora l'attenzione sullo sviluppo dei Distretti Famiglia.

Essi sono distribuiti su tutto il territorio provinciale e sono disciplinati dall'art. 16 della legge provinciale n. 1 del 2011 in base al quale sono intesi come circuiti economici e culturali locali, in cui diversi attori agiscono per promuovere e valorizzare la famiglia, soprattutto con figli, per consentire:

- alle famiglie di esercitare consapevolmente le loro funzioni fondamentali e poter creare benessere familiare, coesione e capitale sociale;
- alle organizzazioni di offrire servizi e interventi, sia per famiglie residenti che ospiti, aderenti alle loro esigenze, aumentando l'attrattività e lo sviluppo locali;
- di qualificare il territorio come laboratorio strategico di sperimentazione di politiche pubbliche, di confronto tra culture amministrative, di innovazioni organizzative e di incontro con il contesto nazionale ed europeo.

I distretti sono nati prendendo ispirazione dai distretti economici all'interno dei quali molteplici soggetti operano e progettano riferendosi ad un prodotto e un target precisi. Nei Distretti famiglia invece lo scopo è produrre capitale relazionale, intendendolo come strumento in grado di accrescere anche la ricchezza economica del luogo.

Il distretto economico è caratterizzato da una componente industriale e produttiva e da una sociale e culturale. La prima lo connota come organizzazione volta a produrre e commercializzare dei beni, offrendo un maggior livello di efficienza dato dalla concentrazione spaziale di imprese che si specializzano e si dividono il lavoro formando un unico mercato. Questa componente permette di ridurre i costi di transizione dividendo i compiti e facendo sviluppare dinamiche cooperative e competitive e rendono possibile

anche l'accrescimento delle opportunità di apprendimento tramite il confronto e l'imitazione.

La seconda componente connota il distretto economico come entità in cui, in uno spazio geograficamente e storicamente definito, coabitano persone e imprese economiche definiti che orientano la loro azione in base a precisi valori e saperi culturali, sociali e storici che, se condivisi, sviluppano la coesione e la fiducia necessarie all'attività distrettuale.

Il distretto economico allora non è da intendersi solo come mezzo per l'occupazione e la produzione di ricchezza ma anche come base per l'integrazione sociale ed è proprio questo elemento che ha portato alla decisione di mutuare questo strumento nell'ambito sociale e familiare.

La scelta attuata dall'amministrazione provinciale nello sviluppare i Distretti Famiglia ha portato a centrarsi su:

- sostegno per i progetti familiari, fondato sulla conoscenza dei cicli di vita, delle progettualità familiari e delle necessità ad essi connesse.

Per rendere possibile questa vicinanza, l'analisi e la comprensione dei cambiamenti interni ed esterni ai nuclei la Provincia ha scelto di operare in *partnership* con organizzazioni pubbliche e private;

- valorizzazione delle risorse e innovazione grazie alle conoscenze localmente situate acquisite, in una logica che connette attori e risorse diversi per una maggior completezza nell'elaborazione di proposte e servizi familiari;
- creazione di valore sociale grazie all'attrattiva esercitata dalla diffusione del benessere familiare nei nuclei residenti, incrementando così l'afflusso dall'esterno;
- sviluppo della sussidiarietà intersettoriale caratterizzata dalla collaborazione tra pubblico e privato, fondata sulla stipula di specifici Accordi di Area volontari che

impegnano i membri di ogni Distretto ad agire, condividendo conoscenze e ricchezze, per perseguire degli obiettivi prefissati in un arco di tempo definito.

Attualmente⁹¹ essi sono quindici e coinvolgono 550 organizzazioni pubbliche e private su tutto il territorio provinciale. Essi sono:

- Distretto famiglia Alta Val Rendena (2010);
- Distretto famiglia Valle di Non (2010);
- Distretto famiglia Valle di Fiemme (2011);
- Distretto famiglia Valle di Sole (2011);
- Distretto famiglia Valsugana e Tesino (2011);
- Distretto famiglia Alto Garda (2011);
- Distretto famiglia Giudicarie Esteriori – Terme di Comano (2012);
- Distretto famiglia Rotaliana-Konigsberg (2012);
- Distretto famiglia Altipiani Cimbri (2013);
- Distretto famiglia Valle dei Laghi (2013);
- Distretto famiglia urbano di Trento - circoscrizione di Povo (2014);
- Distretto famiglia Paganella (2015);
- Distretto famiglia Primiero (2015);
- Distretto famiglia Alta Valsugana e Bersntol (2015);
- Distretto famiglia Destra Adige (2015).

Se è vero che in Italia non esistono esperienze paragonabili al Distretto Famiglia, o quantomeno non ancora così sviluppate poiché alcune realtà regionali o comunali hanno preso spunto da esso per orientare le proprie politiche familiari, è altrettanto vero che anche all'interno del contesto europeo vi è un solo esempio con cui operare un confronto: l'Alleanza per la Famiglia germanica.

⁹¹ Ad ottobre 2015.

Essa si è sviluppata a partire dal 2003 e costituisce una *partnership* di attori pubblici, privati, sociali ed economici unita per rendere città e regioni *family friendly*, soprattutto per quel che riguarda la conciliazione, i servizi per l'infanzia, l'istruzione e le infrastrutture. La sua azione si articola su più livelli: locale, regionale e nazionale, seguendo il principio della sussidiarietà verticale, secondo il quale sono le entità territorialmente più vicine le prime ad agire, mentre i livelli superiori agiscono solo nel caso in cui le prime non riescano o per fornire delle linee guida generali.

Questa struttura è rinvenibile anche nelle scelte operative dei Distretti famiglia trentini per le quali la titolarità dell'azione spetta ai gruppi di lavoro distrettuali composti dai membri firmatari a cui si uniscono i gruppi di lavoro strategici a cui partecipano i dirigenti provinciali nei momenti più formali, ad esempio di approvazione e verifica dei progetti annuali o di modifiche agli stessi⁹².

5. L'attenzione agli aspetti comunicativi e di sensibilizzazione delle politiche familiari trentine

Un altro punto di forza delle politiche strutturali familiari è costituito dall'attenzione data alla comunicazione finalizzata a farle conoscere e comprendere le sue diverse modalità di espressione:

- incontri di sensibilizzazione generali o su tematiche specifiche (ad esempio quelli attinenti alle certificazioni o ai sistemi premianti, alla conciliazione vita-lavoro o di presentazione di progetti e interventi).

Possono essere condotti dai rappresentanti dell'Agenzia per la famiglia, dai coordinatori distrettuali, da alcuni attori del distretto o da esperti specificatamente preparati;

⁹² Orlandini M., *La territorializzazione delle politiche per la famiglia. Un caso di studio: il "Trentino territorio amico della famiglia"*, Osservatorio Nazionale sulla famiglia Unità tecnica di Bologna, 2011.

- manifestazioni periodiche incentrate sulla famiglia, la sua importanza e le politiche previste per essa. Tali eventi possono avere portata diversa; si pensi al Festival della Famiglia, che si svolge annualmente a Riva del Garda, coinvolgendo un grande numero di persone provenienti da tutta Italia e incentrato su un argomento specifico⁹³;
- elaborazione di siti internet⁹⁴ appositamente dedicati alle politiche familiari e contenenti tutte le informazioni utili sia alle famiglie residenti e ospiti per poter avere ciò di cui necessitano, che per le organizzazioni o aziende sensibili al tema che intendono attivarsi in merito ad esso. Questi siti sono importanti anche perché contribuiscono a diffondere la cultura *family friendly* e allo stesso tempo valorizzano quanti si sono attivati nella creazione dei Distretti Famiglia e nel conseguimento dei marchi *family* per le varie categorie. Infatti in essi sono disponibili gli elenchi di tutti i soggetti certificati e le informazioni rispetto agli eventi e alle iniziative promozionali intraprese da ciascun Distretto o dai suoi membri.

Nell'ottica della trasparenza e del facile accesso alle informazioni e alla documentazione sono disponibili anche tutte le pubblicazioni curate dall'amministrazione provinciale su: normative, programmi e piani di lavoro, conciliazione, servizi per le famiglie, gestione ed organizzazione, famiglia e nuove tecnologie, Distretti famiglia, pari opportunità, sport e famiglia, politiche giovanili, sussidiarietà.

⁹³ Ad esempio l'edizione del 2014 ha riguardato "L'ecosistema vita e lavoro. Occupazione femminile e natalità, benessere e crescita economica" e ha visto le presentazioni e il confronto di diversi esperti, professionisti e soggetti attivi nell'offerta di servizi per la conciliazione su questa tematica, con una sottolineatura particolare rispetto a quanto fatto dalla Provincia Autonoma di Trento in questo senso e alle motivazioni che lo hanno determinato.

⁹⁴ I siti a cui si fa riferimento sono: <http://www.trentinofamiglia.it/> e <http://www.familyintrentino.it/>.

6. Le politiche sociali provinciali e la valutazione

Passando ora a parlare di valutazione, chi scrive vuole concentrarsi sulla descrizione della concezione dell'azione valutativa all'interno delle politiche familiari trentine e della legislazione in materia.

La normativa provinciale sul benessere familiare, n. 1 del 2011, "*Sistema integrato delle politiche strutturali per la promozione del benessere familiare e della natalità*", dedica un articolo specifico al tema della valutazione, riferendosi, in particolare, alla valutazione d'impatto familiare, intesa come strumento di orientamento per l'azione politica a sostegno della famiglia, della genitorialità, e della natalità.

La valutazione proposta si ispira ai principi di equità sociale, sussidiarietà, adeguatezza e sostegno della solidarietà familiare, perseguendo una logica intersettoriale, fondata sulla consapevolezza dell'interdipendenza dei vari settori per il raggiungimento del pieno benessere.

Tale valutazione implica, perciò:

«a) l'analisi preventiva dell'incidenza sulle famiglie degli interventi previsti negli atti di programmazione e nei relativi strumenti attuativi, con riferimento al rapporto tra carico fiscale, tributario e tariffario, condizione economica e composizione del nucleo familiare;

b) la verifica periodica dei risultati in termini di qualità, efficacia e adeguatezza degli interventi previsti negli atti di programmazione e nei relativi strumenti attuativi aventi ricadute sulla famiglia in relazione agli aspetti tributari e tariffari;

c) il coinvolgimento nella valutazione dei principali attori del sistema delle politiche familiari e degli utenti destinatari dei servizi.»⁹⁵.

Successivamente, lo stesso articolo specifica che ogni atto di programmazione provinciale deve prevedere anche gli elementi e gli aspetti di attenzione su cui centrare la valutazione. Per favorire l'uso di quest'ultima gli organismi provinciali si impegnano a

⁹⁵ Legge provinciale n. 1 del 2011, articolo 33, comma 3.

coinvolgere il Consiglio delle Autonomie locali provinciale e le amministrazioni locali, stipulando intese con esse, finalizzate alla promozione dell'importanza che ha la valutazione per il benessere familiare.

7. L'approccio multicriteria e *multistakeholder* trentino alla valutazione: un esempio

La valutazione pensata per le politiche sociali e familiari trentine, così come tratteggiata all'interno della normativa di settore, segue l'approccio multicriteria e *multistakeholder*, finalizzato all'analisi dei molteplici aspetti che caratterizzano ogni intervento/politica e al coinvolgimento degli attori a vario titolo interessati ad essi.

Questo approccio intende la valutazione come un processo rigoroso che analizza la razionalità, la coerenza, la trasparenza e il livello di raggiungimento dei risultati prefissati da ogni programmazione, dando anche indicazioni di come si sono raggiunti e delle risorse usate per farlo.

Tale visione connota anche la valutazione come atto sociale, dando dinamicità ad ogni azione e consentendole di adattarsi ai mutamenti contestuali e territoriali. Questo processo è fatto tramite la raccolta di informazioni e di dati e la loro analisi con la conseguente definizione di prospettive di cambiamento e miglioramento Tali prospettive si fondano sul confronto comunitario e sulla riflessività che accrescono la consapevolezza degli attori coinvolti e incentivano il loro impegno per ampliare i risultati raggiungibili e per renderli sempre più rispondenti agli interessi e ai bisogni presenti.

Il suo essere un atto sociale, rende la valutazione anche un atto collettivo e partecipato che parte dalla condivisione degli obiettivi, delle azioni e dei linguaggi per prendere, successivamente, in considerazione le aspettative e i punti di vista di ogni attore nel

costruire il disegno di valutazione, affrontandone la complessità e prendendo in considerazione tutti i livelli di interesse.

Essendo un approccio centrato sulle persone e sulle dimensioni relazionali, la valutazione da esso delineata non si ferma alla misurazione degli aspetti quantitativi di ogni progetto o azione sociali, ma vuole cogliere anche gli aspetti comunicativi, interpretativi e riflessivi su cui si fondano i dati raccolti, vedendoli come necessari per comprenderli appieno.

Un esempio di modello valutativo *multistakeholder* e multicriteria elaborato dalla Provincia Autonoma di Trento nel 2005 per i Progetti triennali trentini centrati sul benessere familiare, tuttora attivo e in fase di estensione ai Piani giovanili di zona, è il modello *Valuta*.

Esso utilizza uno specifico *software* informatico che consente ai diversi attori di partecipare al progetto valutativo riducendo i tempi necessari, consentendo di monitorare il suo sviluppo e di avere immediatamente i risultati dei singoli momenti.

Per costruirlo la Provincia ha utilizzato un processo partecipativo con i progettisti e gli enti gestori dei progetti, che hanno espresso la loro opinione sulla documentazione per svolgere la valutazione, elaborata dall'Autorità provinciale, determinando le modifiche necessarie alla stessa prima di utilizzarla e consentendole di rispondere alle richieste delle parti coinvolte in essa e di essere conosciuta e approvata dalle stesse.

7.1 Lo sviluppo nel tempo del modello *Valuta*

Nel momento dell'elaborazione, il modello prevedeva la suddivisione della valutazione in quattro fasi che avevano lo scopo di esprimere l'ottica *multistakeholder* seguita, con il coinvolgimento dei soggetti pubblici e privati interessati dagli effetti sociali del progetto implementato, permettendo di evidenziare i diversi punti di vista, di migliorarsi avendo

delle basi concrete su cui orientare le modifiche ai progetti e, in base allo sviluppo progettuale, di prendere decisioni sul rifinanziamento.

Queste fasi avevano lo scopo di costruire la valutazione tramite più *step* legati tra di loro:

1. Autovalutazione. Fatta dal soggetto gestore del progetto tramite un apposito questionario comprendente sia aspetti qualitativi che quantitativi attinenti alla progettazione in oggetto e riguardanti criteri diversificati;
2. Valutazione dell'ente gestore. Fatta tramite la compilazione di un apposito questionario da parte delle amministrazioni locali in cui i progetti erano attuati che permetteva di esplicitare un giudizio sul progetto e anche sulle connessioni di quest'ultimo con la pianificazione sociale locale;
3. Valutazione degli *stakeholder*. Prevedeva la partecipazione di coloro che avevano avuto un ruolo nel progetto a *focus group* gestiti dalla Pubblica Amministrazione e finalizzati a formulare un giudizio condiviso sul progetto;
4. Valutazione della Commissione provinciale, rappresentante l'ente finanziatore, composta sia da funzionari pubblici provinciali che da esperti della valutazione sociale. Essa basava il proprio giudizio sulle valutazioni precedentemente espresse dagli altri soggetti, sulla conoscenza del progetto e dei bisogni a cui voleva rispondere e sulla conoscenza delle risorse e dei servizi presenti in quel territorio. Allo stesso tempo questo organo esprimeva delle prescrizioni tecniche che avrebbero dovuto orientare la modifica del progetto iniziale in risposta sia ai possibili mutamenti contestuali che a quanto emerso nei vari *step* valutativi.

È bene sottolineare il fatto che le valutazioni espresse dalle diverse categorie di *stakeholder* non hanno lo stesso valore. Tale valore si modifica in considerazione del ruolo ricoperto e del coinvolgimento dei diversi attori per far fronte ai possibili

condizionamenti, anche inconsapevoli, che questi due aspetti potrebbero avere sulla valutazione eseguita⁹⁶.

Il modello valutativo è stato rivisto e, attualmente, prevede la suddivisione della valutazione in tre *step*, con l'eliminazione della valutazione a cura degli enti gestori locali del progetto. Tale decisione deriva dall'ampliarsi del numero di progetti per il benessere familiare sottoposti a valutazione che non prevedono la diretta partecipazione di un ente gestore locale.

Un nuovo passaggio introdotto all'interno del software valutativo è lo spazio dedicato alla redazione di una valutazione finale complessiva affidata alla Commissione provinciale (oggi essa si è suddivisa in Gruppi di lavoro provinciali), avente lo scopo di fornire un quadro generale dell'andamento del progetto, utile a orientarlo nuovamente e apporvi le modifiche necessarie.

La multicriterialità si esprime, invece, attraverso la previsione di molteplici aspetti su cui puntare l'attenzione per implementare la valutazione. Essi si concretizzano in cinque aree uguali per tutti i soggetti che compiono la valutazione e sono:

- la coerenza dell'attività rispetto al progetto;
- la collaborazione attiva con altri enti e soggetti pubblici;
- la presenza di specifiche modalità di valutazione;
- l'impiego efficiente delle risorse;
- la valutazione dell'impatto territoriale del progetto.

L'operativizzazione delle singole aree cambia, con la costruzione di apposite variabili, in base ai diversi soggetti, in ragione del loro diverso ruolo e dei diversi aspetti su cui si concentra la loro azione e attenzione nel progetto. A cambiare, inoltre, non sono solamente gli *items* in cui si articolano le cinque aree ma anche le possibili modalità di

⁹⁶ Malfer L., *Fattore 4: uno slogan per la sostenibilità del welfare*, Franco Angeli, Milano, 2011.

espressione della valutazione. Esse, infatti, prevedono per tutti i soggetti coinvolti l'espressione di un giudizio finale di tipo numerico (in una scala che va da uno a dieci), unito a: delle domande a risposta libera per gli enti gestori del progetto e per il Gruppi di lavoro provinciali e delle domande a risposta chiusa che consentono di esprimere il livello di accordo rispetto ai vari *items* proposti per gli *stakeholder*.

Per quel che riguarda lo svolgimento pratico della valutazione, essa deve essere svolta periodicamente da tutti i soggetti partecipanti ai progetti seguendo le procedure e le indicazioni fornite dal modello *Valuta*.

In particolare, il *software* prevede la necessità che vengano identificati i cosiddetti Utenti Valutatori, ossia coloro che hanno il compito di esprimere la valutazione per le diverse categorie di soggetti, e che siano messi in relazione con i progetti a cui partecipano.

L'applicazione web predispone una concatenazione temporale tra le valutazioni, in base alla quale, affinché il referente dei *focus group* possa compilare la sua *check-list* valutativa, il referente dell'ente gestore del progetto deve aver completato e pubblicato la sua e, allo stesso modo, perché il gruppo di lavoro provinciale possa redigere la sua valutazione e esprimere il giudizio complessivo finale gli altri attori devono aver terminato il loro *step* valutativo.

Questa logica corrisponde sia alle esigenze tecniche del *software* informatico che a quelle valutative dei diversi attori, poiché per poter svolgere gli ultimi passi della valutazione è necessario che i precedenti siano completi, in modo da avere una visione globale dei punti di vista delle parti.

La valutazione è centrata sull'autopercezione degli *stakeholder* che la esprimono e, anche per questo motivo, non prevede una correlazione automatica tra gli aspetti qualitativi espressi e il giudizio quantitativo-numerico che deve essere assegnato alle aree tematiche.

Il risultato della valutazione espressa da ogni soggetto si basa sui punteggi quantitativi assegnati di cui viene fatta una media ponderata, rapportata al valore attribuito ad ogni soggetto e considerando che la somma massima dei tre *step* è uguale a dieci.

Rispetto alla condivisione della valutazione ogni Utente Valutatore può vedere nel dettaglio quanto fatto da lui e i punteggi finali degli altri membri mentre il gruppo di lavoro provinciale ha accesso anche ai contenuti espressi dalle altre categorie valutative, in ragione della sua molteplice funzione che non comporta solo la valutazione ma anche il controllo dell'andamento del progetto, del rispetto dei suoi contenuti, del finanziamento e rifinanziamento dello stesso.

Per quel che riguarda, invece, i contenuti espressi da ogni singolo valutatore non vi è nessun tipo di indicazione rispetto alla possibilità che siano condivisi tra i portatori di interesse e siano oggetto di riflessione.

Le decisioni rispetto al futuro di ogni progetto, infine, vengono prese dall'organismo provinciale basandosi su quanto emerso dalle valutazioni di tutte le parti sulle aree considerate rilevanti. Vi è particolare attenzione per le misurazioni quantitative ottenute che contribuiscono a determinare non solo le indicazioni per le modifiche da implementare ma anche la misura del finanziamento, che può arrivare all'80% della spesa ammessa per il primo anno, e al 60% per gli anni successivi al primo⁹⁷.

8. Punti di forza e di debolezza del modello *Valuta*

Il modello valutativo esposto nel paragrafo precedente possiede molteplici punti di forza a partire dal suo riconoscere l'importanza che ricoprono all'interno di ogni progetto sociale i diversi soggetti coinvolti. Questo elemento è uno stimolo alla partecipazione

⁹⁷ Le informazioni rispetto al modello *Valuta* derivano da un approfondimento in merito ad esso svolto all'interno del percorso di stage formativo presso l'Agenzia per la Famiglia, menzionato nelle note precedenti.

attiva degli stessi e permette, allo stesso tempo, che la progettazione e l'implementazione delle politiche sociali familiari e delle azioni concrete collegate non siano frutto di un'imposizione proveniente dai livelli governativi ma la conseguenza di una riflessione partecipata sia con i soggetti promotori delle attività sia con gli utenti che ne beneficiano.

Il solo fatto di prevedere un modello per valutare i progetti orientati al benessere familiare, con la prospettiva di estenderlo alla pianificazione di zona giovanile, e successivamente ad altri progetti nei quali è coinvolta la Provincia Autonoma di Trento, permette di accrescere, al contempo, la conoscenza della valutazione e la comprensione della sua importanza, nonché le possibilità di miglioramento e partecipazione che può creare.

Le possibilità di miglioramento e di partecipazione sono aumentate anche dalla previsione di momenti formativi sul modello stesso che rendono possibile capire quali sono gli orientamenti su cui esso si fonda e quali gli obiettivi che intende perseguire, consentendo così ad ogni attore di averli chiari e di sapere qual è la rilevanza del suo contributo sia come singolo che all'interno della categoria di *stakeholder* a cui appartiene. Offrire la possibilità ai rappresentanti delle diverse categorie di compilare direttamente i modelli di valutazione, conoscendone gli elementi principali, dà, al contempo, dei punti su cui richiamare l'attenzione sia nel corso della progettazione delle attività che della loro attuazione, oltre che al termine delle stesse o nei momenti di valutazione predefiniti.

Valuta contiene anche alcuni elementi di debolezza che necessitano di particolare attenzione, se si vuole svolgere una valutazione che risponda alla logica costruttivista multicriteria e *multistakeholder*.

Un primo elemento è legato al basare la valutazione sull'autopercezione dei diversi attori. Questo in sé è un elemento molto positivo, che incrementa il senso di partecipazione e

responsabilizza ogni valutatore ma che, allo stesso tempo, può essere fonte di difficoltà per i possibili condizionamenti, anche inconsci, a cui ogni attore è sottoposto. Per far fronte a questo elemento, nella progettazione del modello si è scelto di dare un valore diverso alle valutazioni espresse dalle varie categorie di soggetti. Il peso della valutazione dei soggetti gestori del progetto, che potrebbero essere condizionati dal desiderio di mostrare risultati positivi per un'attività in cui sono attivamente coinvolti, è minore rispetto a quello dei Gruppi di lavoro provinciali, in considerazione della loro posizione e del loro ruolo che includono anche la regia, il controllo e la presa di decisioni circa l'evolversi e il finanziamento dei progetti.

Un altro elemento che potrebbe far sorgere difficoltà è dovuto all'assenza di correlazione tra le valutazioni espresse per ogni singola variabile, quelle complessive delle cinque aree di interesse e la valutazione globale del progetto. Inoltre, non esiste una correlazione esplicita tra le risposte libere o a scelta multipla e i punteggi assegnati.

Questi elementi pur rientrando nella stessa logica di valorizzazione dell'autopercezione dei valutatori e di responsabilizzazione degli stessi, non garantiscono la corrispondenza tra le diverse parti della valutazione.

Inoltre, l'utilizzo di una scala di valutazione quantitativa così ampia, da uno a dieci, se, da un lato, consente di poter cogliere molteplici sfumature, dall'altro, può generare difficoltà nella scelta tra un valore e l'altro, oltre che essere influenzata dal modo in cui ogni attore interpreta la scala stessa.

Un altro elemento di complessità è dato dall'utilizzo della valutazione di sintesi quantitativa come unico risultato condiviso tra le parti, poiché questo comporta una limitazione del valore delle risposte qualitative offerte dai singoli. Queste risposte, infatti, non sono conosciute tra i valutatori e non sono previsti momenti di incontro che

permettano di attribuire un senso condiviso alle suddette risposte e di decidere congiuntamente azioni di miglioramento.

Esistono, infine, alcuni elementi poco chiari nell'articolazione del modello valutativo. Innanzitutto non vi è una definizione precisa né di quali sono i momenti di valutazione né degli intervalli di tempo che dovrebbero intercorrere tra le valutazioni. Questo dipende in parte dal diverso articolarsi nel tempo dei singoli progetti ma potrebbe generare della confusione e far perdere di vista il significato e l'importanza dell'azione valutativa.

Anche il fatto di prevedere diverse modalità di risposta alle aree di rilevanza valutativa non è spiegato in maniera dettagliata. Esso dipende, in parte, dalla diversa natura dei soggetti che esprimono la valutazione e dai ruoli che ricoprono, ma il non possedere delle chiare motivazioni potrebbe portare alcuni attori a sentirsi meno importanti, con effetti sulle modalità di implementare la valutazione stessa.

In ultimo non è chiaro perché si sia scelto di attribuire ai gruppi di lavoro provinciali il compito di esprimere il Giudizio finale circa l'andamento del progetto, senza prevedere esplicitamente dei momenti di confronto tra i diversi *stakeholder*.

9. L'importanza di utilizzare un approccio *multistakeholder* nella valutazione: punti di forza e difficoltà

L'uso dell'approccio *multistakeholder* nella valutazione delle politiche familiari è importante sotto molteplici punti di vista, nonostante le complessità e le difficoltà di implementazione che esso può causare.

Il primo motivo per cui questo approccio è rilevante riguarda la sua capacità di ridurre le asimmetrie informative tra gli attori coinvolti a diverso titolo nella valutazione poiché aumentano le occasioni di confronto e relazione tra gli stessi e diminuiscono le possibilità che alcuni di essi assumano il controllo delle informazioni e le alterino a loro vantaggio.

Questi due elementi, inoltre, accrescono la comprensibilità e la credibilità delle informazioni e della conoscenza rispetto alle tematiche trattate, grazie alla condivisione e al rapporto diretto tra molteplici portatori di interessi, con caratteristiche e interessi in parte diversi.

Un altro punto di forza di questo approccio è che esso, grazie al rapporto che si instaura tra erogatori e beneficiari di progetti e servizi, consente di accrescere l'efficienza della valutazione, grazie al maggiore impegno profuso dalle parti nell'organizzare e implementare le diverse azioni, e alla più elevata attenzione attribuita ai momenti di riflessione sui progetti per il loro sviluppo nel tempo.

Questo accrescersi dell'impegno delle varie parti per il funzionamento, lo sviluppo e il raggiungimento degli obiettivi è connesso al maggior livello di coinvolgimento delle stesse, incoraggiato dalla maggior condivisione del potere e dalla più elevata qualità delle informazioni a disposizione.

La presenza di molteplici portatori di interesse garantisce anche un maggior controllo delle azioni intraprese e, quindi, una più dettagliata e diffusa consapevolezza dell'evolversi della situazione, collegata ad un rischio minore che quest'ultima sia condizionata da interessi di singoli o di piccoli gruppi. Questa maggior conoscenza dello sviluppo dei progetti e delle azioni è incrementata anche dalla presenza di portatori di interesse diversi che pongono l'attenzione su più tematiche e problemi, vedendoli da molteplici punti di vista, determinati dalle conoscenze ed esperienze possedute da ognuno, che offrono una prospettiva più completa.

Queste peculiarità, a loro volta, favoriscono la riflessività e conseguentemente, l'apprendimento, essendoci un'attenzione particolare al modo di trattare la valutazione, di definire gli indicatori e i criteri da utilizzare per farla. Il livello più alto di democraticità presente consente, inoltre, un vero confronto tra le parti e una probabilità più alta di

riuscire ad uscire da schemi valutativi formali e centrati sui soli aspetti economici ed organizzativi o condizionati da tradizioni culturali e amministrative.

Da un punto di vista più pratico, invece, l'operare in un gruppo *multistakeholder* consente di poter accedere a un maggior numero di risorse, intese non solo in senso economico, ma anche, e soprattutto, professionale e umano, poiché tendono a essere più variegata rispetto alle loro conoscenze e competenze.

La logica di partecipazione promossa da questo approccio incentiva all'impegno e all'interesse non solo per la valutazione di progetti e attività, ma per tutto il loro sviluppo e la loro implementazione, facilitati dalla rete relazionale che si sviluppa tra i soggetti coinvolti.

Tra le possibili difficoltà riscontrabili nell'uso di questo approccio, va menzionato, per primo, il coinvolgimento dei portatori di interessi nella valutazione. Esso, infatti, non può essere dato per scontato: spesso è conseguente ad un'azione specifica di sensibilizzazione e di informazione sia rispetto alla valutazione e ai suoi fini che rispetto agli impegni richiesti e ai possibili benefici. Inoltre, quando il coinvolgimento è presente, esso è fonte anche di complessità ed eterogeneità che, se da un lato arricchiscono il confronto e la riflessione, dall'altro possono renderlo più impegnativo e lungo nei tempi e comportare un'assunzione di responsabilità che non tutti gli attori sono disposti a sostenere.

Un'altra difficoltà, legata alla precedente, consiste nella scelta degli *stakeholder* da coinvolgere nel processo valutativo, poiché i criteri da considerare sono molti: dalle competenze che possiedono alla loro capacità di rappresentanza dell'ambito a cui appartengono, dagli interessi di cui sono portatori alla capacità di relazionarsi con altri soggetti (con idee contrastanti, con diversi codici linguistici, o diverse rappresentazioni dei temi) fino ad arrivare alla capacità di coordinare interessi e valori diversi.

Come è possibile intuire dalla descrizione dell'approccio *multistakeholder* alla valutazione esso comporta anche numerosi costi, soprattutto per la complessità del coordinamento e dello sviluppo degli strumenti e delle relazioni che necessitano di competenze specifiche e di adeguate risorse temporali, umane e organizzative⁹⁸.

L'ultimo elemento riportato richiama al problema della sostenibilità della valutazione, che rappresenta uno degli elementi fondamentali perché la sua realizzazione sia non solo possibile ma anche efficace e, quindi, in grado di offrire opportunità di crescita e di apprendimento oltre che di senso.

10. Riassumendo

Questo capitolo espone gli aspetti innovativi introdotti dalla Pubblica amministrazione trentina nell'ambito delle politiche sociali familiari e della valutazione, sottolineando come nel corso degli ultimi anni sia stato intrapreso un percorso volto a valorizzare l'importanza di entrambe nella società e a promuoverne lo sviluppo.

Rispetto al benessere familiare tali obiettivi sono perseguiti prevedendo degli interventi strutturati e continuativi disciplinati attraverso normative provinciali e la progettazione e implementazione di Piani di intervento tematici e di un Libro bianco che espongono l'ottica di base, i fini da raggiungere e i modi per farlo.

Un'altra particolarità delle politiche familiari trentine è legata all'importanza data alla territorializzazione degli interventi a favore delle famiglie, promuovendo lo sviluppo sia di realtà distrettuali tematiche che di strumenti per incentivare la partecipazione e l'impegno dei diversi attori presenti in questo senso, riconoscendoli e rendendoli visibili a tutta la popolazione (ad esempio tramite i marchi *family*).

⁹⁸ Fazzi L., *Governance per le imprese sociali e il non profit. Democrazia, approccio multistakeholder, produttività*, Carocci Faber, Roma, 2007.

L'attenzione alla valutazione degli interventi a favore della famiglia nella Provincia Autonoma di Trento è esplicitata sia attraverso l'analisi della normativa provinciale che con la descrizione dello sviluppo, dei punti di forza e di debolezza e della logica *multistakeholder* di uno strumento progettato dall'Amministrazione provinciale per valutare gli interventi miranti al benessere familiare: *Valuta*.

Capitolo 4

Il Distretto famiglia della Valle di Fiemme e la valutazione: proposta di linee guida per la valutazione distrettuale

1. Il Distretto Famiglia della Valle di Fiemme: origini e sviluppo⁹⁹

Per far comprendere meglio a chi legge l'ottica seguita nello sviluppo dei Distretti famiglia si è scelto di riportare un esempio attinente ad una precisa zona territoriale: quella della Valle di Fiemme¹⁰⁰.

Questo Distretto è stato il terzo ad essersi sviluppato sul territorio provinciale, con l'ufficializzazione della sua nascita nel febbraio del 2011, conseguentemente alla stipula dell'Accordo di area tra il soggetto capofila, il Comune di Cavalese, nella persona dell'allora assessore alla famiglia e alle politiche sociali, dott. Michele Malfer, le altre organizzazioni che avevano scelto di aderire (Azienda per il turismo, alberghi, cassa rurale, ristoranti, ecc.), la Provincia Autonoma di Trento, la Consigliera di Parità e il Forum Trentino delle Associazioni.

L'accordo volontario di area, firmato da tutti gli aderenti del Distretto, prevedeva un impegno finalizzato a raggiungere i seguenti obiettivi:

- sviluppare l'attività familiare sul territorio, stimolando la collaborazione tra i soggetti firmatari;

⁹⁹ Questo paragrafo si basa su quanto appreso, dalla scrivente, durante il percorso di stage realizzato presso l'Agenzia per la Famiglia e il Distretto della Valle di Fiemme e in particolare tramite il confronto con il coordinatore di distretto. Utili sono stati anche alcuni testi pubblicati dall'Agenzia per la Famiglia della Provincia Autonoma di Trento dal Centro Duplicazioni della Provincia Autonoma di Trento: *I Distretti famiglia in Trentino*, del novembre 2014 e *Accordo di area per lo sviluppo del Distretto Famiglia in Valle di Fiemme. Programma di lavoro anno 2014* dell'aprile 2014 e inoltre la tesi di laurea in sociologia di Senettin L., *Le politiche familiari orientate al benessere. L'esperienza del Distretto Famiglia della Valle di Fiemme*, Centro Duplicazioni della Provincia Autonoma di Trento, 2011.

¹⁰⁰ La scelta di questo Distretto deriva dalla conoscenza più approfondita dello stesso di chi scrive conseguente ad una collaborazione con lo stesso all'interno del percorso di stage menzionato nella nota precedente.

- attuare i contenuti del Libro Bianco sulle politiche familiari e per la natalità del 2009 per la parte relativa ai Distretti;
- cercare di coinvolgere i diversi attori locali tramite lo sviluppo di un laboratorio tematico per implementare innovazioni gestionali, organizzative e valutative nelle politiche per accrescere il capitale sociale e relazionale del territorio;
- attuare gli standard familiari previsti dalla Provincia Autonoma di Trento agendo in maniera propositiva per aumentarne il numero e rendere più precise le linee guida per la certificazione del territorio provinciale come amico della famiglia.

La scelta iniziale è stata quella di coinvolgere non solamente gli ambiti e le organizzazioni turistiche e del tempo libero ma anche le amministrazioni comunali e pubbliche, centrandosi non solamente su quelle di dimensioni maggiori (come il comune di Predazzo) ma anche su quelle più piccole (come il comune di Carano), al fine di mostrare che non sono importanti le dimensioni o il settore di attività ma l'intento promozionale seguito.

Da settembre 2015 hanno aderito al Distretto tutti i Comuni della Valle di Fiemme e da ottobre 2015 la responsabilità del suo coordinamento è passata alla Comunità di Valle (Magnifica Comunità di Fiemme) e al suo vicepresidente, dott. Michele Malfer.

Nel corso dei primi anni l'interesse è stato posto maggiormente sulla parte meridionale della Valle, nella quale si concentrano i centri di maggiori dimensioni, in questo ultimo periodo, invece, l'attenzione si sta spostando anche sul resto del territorio; l'obiettivo è quello di arrivare ad un coinvolgimento pieno della Valle, nelle sue diverse sfaccettature.

Questo processo ha portato ad agire su più livelli: inizialmente è stata svolta un'attività di sensibilizzazione per far conoscere il Distretto, i suoi scopi e i suoi orientamenti, stimolando l'aderenza allo stesso da parte delle diverse categorie di attori presenti anche tra le aziende produttive, le associazioni, i servizi e l'ambito scolastico. Successivamente

l'attenzione si è concentrata sulla certificazione territoriale, con la promozione dei marchi *Family in Trentino* per le diverse categorie che ha portato, nel corso del tempo, sempre più attori a presentare la richiesta assumendosi l'impegno di rispettare il disciplinare redatto a livello provinciale e, quindi, le caratteristiche individuate come necessarie per offrire servizi a misura di famiglia, accrescendo, allo stesso tempo, la cultura familiare e la visibilità territoriale, sia turisticamente che economicamente.

Il lavoro di promozione dell'ottica *family friendly* è stato portato avanti inizialmente dal coordinatore del Distretto, un soggetto che volontariamente ha accettato di ricoprire questo ruolo nella consapevolezza della sua importanza, per aumentare non solamente il benessere collettivo e familiare ma anche le conoscenze e l'impegno individuali.

La crescita e lo sviluppo del Distretto sono fondati sulla stipula annuale, tra i membri aderenti, di un Accordo di area che individui le azioni da svolgere per perseguire il benessere familiare e locale nei diversi ambiti di interesse.

Tale programma di lavoro è redatto con la partecipazione dei rappresentanti delle varie organizzazioni territoriali e del coordinatore all'apposito gruppo di lavoro territoriale e con il supporto e l'approvazione finale dell'Agenzia per la Famiglia provinciale, che partecipa a quello che viene chiamato gruppo di lavoro strategico, all'interno del quale si esprimono nella pratica gli intenti collaborativi e paritari promossi legislativamente.

Ogni programma articola il suo intervento in quattro macro-aree tematiche:

- la programmazione e pianificazione sul benessere familiare;
- la sensibilizzazione, formazione e informazione della comunità sul tema;
- l'orientamento agli standard famiglia provinciali;
- la sperimentazione di proposte innovative che potrebbero essere adottate dalla Provincia Autonoma di Trento.

Ogni singolo Distretto articola queste aree di interesse in azioni definite tenendo conto delle particolarità e delle caratteristiche locali, nonché dei soggetti attivamente coinvolti in esso.

Tali Accordi di area, in base a quanto stabilito dalla normativa provinciale di settore, devono essere sottoposti a monitoraggi periodici trimestrali che permettono di capire quali sono i risultati raggiunti, quali i punti di forza e di debolezza e di mettere in pratica le necessarie modifiche per arrivare a raggiungere gli obiettivi prefissati.

Al termine di ogni anno è prevista una valutazione rispetto alle diverse azioni. Essa, di competenza del coordinatore, viene realizzata compilando l'apposita documentazione inviata dall'Agenzia per la Famiglia e che contempla la trasmissione delle percentuali di raggiungimento dei diversi obiettivi prefissati.

L'azione distrettuale, con la sua prospettiva promozionale e di sensibilizzazione territoriale, agisce per un continuo miglioramento e una sempre maggiore diffusione della consapevolezza dell'importanza di azioni strutturate per il benessere familiare e rispondenti alle particolari esigenze locali. Proprio in questo senso nel corso degli anni si è cercato di rafforzare la partecipazione di realtà e attori vari, in grado di portare diversi punti di vista sulla famiglia e contributi innovativi per lo stimolo del suo benessere.

2. La percezione della valutazione all'interno del Distretto Famiglia della Valle di Fiemme

L'intento di questo paragrafo è quello di collegare tra loro i due grandi temi di questo approfondimento: la valutazione e le politiche familiari.

Questa scelta deriva dalla consapevolezza dell'importanza che i due ambiti rivestono all'interno delle politiche sociali e del Servizio Sociale più nello specifico. Entrambi sono argomenti che nel corso degli ultimi anni hanno assunto sempre maggiore importanza

nel settore e che richiedono sempre maggiori attenzioni. Essi, inoltre, sono strettamente collegati l'uno con l'altro, poiché per poter realizzare delle politiche e degli interventi singoli efficaci, efficienti e di qualità, è necessario basarsi sulla valutazione della situazione di partenza e, nel corso del tempo, del suo sviluppo generale e di quello conseguente a ogni singolo intervento o pratica implementati dagli attori presenti in ogni ambito distrettuale e provinciale.

Il termine valutazione è inteso in senso ampio, includendo sia l'autovalutazione, svolta dai singoli nel corso e al termine di ogni attività orientata alla famiglia, sia l'eterovalutazione, svolta da soggetti esterni, aventi anche compiti di controllo e di garanzia del rispetto di determinati standard e accordi pregressi, sia il confronto tra diversi protagonisti, per arrivare ad una valutazione riflessiva di sintesi da cui ripartire per la progettazione di obiettivi distrettuali e dei singoli attori.

Per far comprendere la percezione della valutazione nel contesto delle politiche familiari trentine si è deciso di partire da un'analisi della stessa, svolta con alcuni rappresentanti dell'amministrazione provinciale e alcuni appartenenti al Distretto famiglia della Valle di Fiemme.

2.1 Il punto di vista dell'Agenzia per la Famiglia e quello del coordinatore distrettuale

Dalla riflessione fatta con i rappresentanti provinciali dell'Agenzia per la Famiglia e con il coordinatore di Distretto è emerso che lo scopo dell'azione intrapresa a livello amministrativo centrale è quello di promuovere un percorso valutativo che sia non solo uno strumento per mostrare il lavoro fatto e monitorare l'andamento dei diversi Distretti famiglia nella promozione del benessere familiare, ma anche un'occasione di riflessione e di crescita sia per i singoli soggetti coinvolti sia per il Distretto nel suo insieme. Questo

permette di progettare le azioni e le attività da intraprendere in maniera consapevole, con delle basi che risiedono nell'evidenza pratica e nel confronto tra i membri della rete distrettuale, nonché con la Provincia Autonoma di Trento.

Il lavoro di riflessione su cui si fonda la valutazione è pensato come condiviso con i diversi partecipanti in modo che tutti siano consapevoli di quanto è stato fatto e che questa conoscenza venga utilizzata come dato di partenza per la progettazione successiva, rendendola così più ancorata alla realtà e aderente alle effettive esigenze espresse da tutti i membri.

Nella realtà dei fatti questo ultimo passaggio risulta essere spesso di difficile attuazione, poiché è lasciato alla responsabilità e alla sensibilità del coordinatore nei confronti dell'importanza e dell'utilità del processo valutativo. Un altro elemento che rende complessa questa fase è l'atteggiamento culturale e sociale che connota ogni Distretto. Tenzialmente, infatti, la valutazione è vista con diffidenza, è poco conosciuta o è percepita come strumento di giudizio più che come opportunità di apprendimento e riflessione.

Anche l'azione intrapresa da ogni singolo aderente al Distretto famiglia, e soprattutto da parte di quelli che possiedono il marchio di attenzione alla famiglia, è sottoposta a valutazione. Ciò avviene sia attraverso interventi di sensibilizzazione rispetto alla sua importanza, svolti dal coordinatore o dai rappresentanti dell'Agenzia per la famiglia, sia attraverso azioni di autovalutazione rispetto alle attività svolte. I risultati delle valutazioni fatte sono, poi, oggetto di confronto informale con gli altri membri del Distretto e formale con l'Autorità Provinciale che ha conferito la certificazione per garantire il rispetto degli standard fissati e verificare il livello di conseguimento degli obiettivi prefissati. Questa attenzione però vuole andare oltre la funzione di semplice controllo imposto dall'esterno

per arrivare a essere intesa come possibilità di crescita fondata su un'analisi partecipata della realtà.

Uno degli elementi più importanti per consentire alla valutazione di essere uno strumento di miglioramento partecipato è la predisposizione e l'offerta di strumenti in grado di raccogliere i punti di vista di coloro che hanno usufruito delle iniziative o dei servizi proposti o che hanno collaborato alla loro realizzazione. Per questo motivo, ad esempio, all'interno del Distretto famiglia della Valle di Fiemme, è stata pensata l' "operazione ascolto" la quale prevedeva, da un lato, la consegna ad ogni ente certificato di un kit contenente la modulistica per poter esprimere un commento sul servizio offerto e i suoi aspetti principali e, dall'altro, la possibilità di rilasciare la propria opinione in un'apposita sezione del sito dedicato (<http://www.familyintrentino.it/>).

Dal confronto con il coordinatore distrettuale è emerso anche che un altro ostacolo allo sviluppo della valutazione è la percezione che spesso c'è di essa, sia tra la popolazione generale sia tra una parte dei soggetti partecipanti al Distretto. Essa, infatti, tende ad essere vista in maniera negativa poiché, da un lato, può esser considerata come un obbligo da assolvere senza comprenderne fino in fondo le potenzialità e, dall'altro lato, può esser vista come uno strumento che consente di fornire un giudizio su quanto fatto e di mettere in evidenza le mancanze piuttosto che i punti di forza.

Queste difficoltà derivano da una più estesa problematica di tipo culturale, a cui si è già fatto riferimento nel primo capitolo, per la quale l'uso della valutazione non è ancora entrato a far parte della pratica politica e sociale e delle attività di progettazione. Al condizionamento culturale si unisce la difficoltà nel vedere nella pratica valutativa un momento di apprendimento e di miglioramento basati sull'analisi del percorso pregresso. Tale percorso può esser fatto di errori da correggere ma anche di aspetti positivi da

continuare ad implementare e condividere con altri soggetti perché possano essere adattati alle loro necessità e utilizzati per lo sviluppo dell'intero territorio.

I confronti fatti durante il percorso di stage con i rappresentanti dell'Agenzia per la Famiglia hanno evidenziato anche che ogni Distretto ha una specifica modalità di valutazione quantitativa annuale basata su un modello predisposto dall'Agenzia stessa. In questo modello ogni azione appartenente al Programma annuale di interventi deve essere valutata indicando la percentuale di raggiungimento (con valori numerici prefissati: 25, 50, 75, 100%).

Questo consente delle valutazioni e delle riflessioni veloci ma non sempre è di semplice esecuzione: se per alcune attività è facile indicare il livello di raggiungimento, per altre è più complicato in quanto si riferiscono a percorsi più articolati. Un esempio può essere quello delle azioni culturali volte a sensibilizzare la popolazione: si può certamente dire se sono stati fatti gli incontri informativi/formativi ma capire quale è stato l'effettivo impatto degli stessi richiede maggiori approfondimenti.

Da un altro punto di vista questa tipologia di valutazione prefissata per tutti i Distretti è unificante, permette un confronto tra le varie realtà rispetto al livello di raggiungimento degli obiettivi e, allo stesso tempo, lascia completa libertà di azione alle singole realtà in base ai contenuti, tuttavia è importante sottolineare che non sono date indicazioni rispetto alle modalità con cui redigere il documento e quindi possono esserci numerose differenze dovute all'azione dei singoli coordinatori.

Un esempio in tal senso è dato dal fatto che ogni coordinatore può scegliere i modi che preferisce per arrivare a redigere il documento di autovalutazione: può consultare singolarmente le diverse organizzazioni coinvolte, può scegliere di avere un confronto con i membri del gruppo di lavoro locale o può farlo singolarmente. Per questo motivo il livello di coinvolgimento può variare molto tra i diversi contesti territoriali.

La stessa modalità valutativa è adottata per le Amministrazioni comunali che possiedono il marchio famiglia, esse infatti hanno l'obbligo di compilare annualmente una tabella di autovalutazione quantitativa rispetto alla percentuale di raggiungimento delle diverse attività che hanno inserito nella pianificazione annuale delle politiche familiari.

Per quel che riguarda le altre categorie che possiedono la certificazione, indicante la loro attenzione alle famiglie e alle loro necessità, da parte dell'Agenzia per la famiglia non sono predisposte specifiche modalità di valutazione rispetto alle attività svolte. All'interno di ogni disciplinare, però, è presente l'obbligo di utilizzare modalità valutative relative, ad esempio, alla soddisfazione del cliente per i servizi offerti (esercizi alberghieri), oppure è prescritto l'obbligo di avere rappresentanti dei genitori degli iscritti alle associazioni sportive negli incontri in cui si decidono le attività che si vogliono implementare o si riflette su quanto fatto (associazioni sportive).

Questa scelta ha lo scopo di permettere ad ogni singola organizzazione di disciplinarsi nel modo più libero possibile, richiamando comunque l'attenzione all'importanza di questi momenti per poter agire in maniera riflessiva e consapevole.

Possono, inoltre, scegliere di partecipare al Distretto famiglia anche soggetti per i quali non è prevista alcuna certificazione. Essendo l'adesione un atto volontario che esprime l'attenzione che ogni soggetto ha per le famiglie, il loro benessere e per il miglioramento della loro qualità di vita, è altrettanto rilevante il punto di vista di questa parte di appartenenti alla rete distrettuale, anche se non sono disponibili specifici modelli di valutazione.

2.2 Il punto di vista di alcuni membri del Distretto Famiglia della Valle di Fiemme

A seguito dell'elaborazione di quanto emerso nei primi confronti chi scrive ha scelto, in accordo con il coordinatore di Distretto, di coinvolgere più direttamente alcuni

rappresentanti del Distretto famiglia, utilizzando lo strumento dell'intervista scritta i cui contenuti vertevano sul loro punto di vista rispetto alla valutazione, alla sua importanza, agli elementi di forza e alle difficoltà che la caratterizzano.

La scelta di questa modalità è derivata dalla comprensione dell'importanza che aveva permettere alle persone di esprimersi rispondendo nei tempi più adatti alle loro esigenze, pur nel rispetto di limiti temporali precedentemente stabiliti, nella certezza, esplicitamente garantita, del rispetto dell'anonimato nel trattamento dei dati raccolti e usati per i soli fini di approfondimento perseguiti dall'intervista.

Nell'ottica dell'adeguamento ai bisogni delle persone coinvolte, in alcuni casi, si è concordata un'intervista di tipo telefonico, prestando attenzione a seguire le domande prefissate e a mantenere l'attenzione sul tema di interesse.

Da un punto di vista numerico i soggetti coinvolti sul territorio, oltre al coordinatore del Distretto, sono stati sei, appartenenti a diversi ambiti: da quello turistico a quello sportivo, da quello culturale a quello educativo, passando per quello alberghiero. Ciò ha consentito di avere una panoramica complessiva. Vista l'esiguità nel campione, l'intervista non ha garantito una rappresentatività del pensiero dei membri del Distretto, tuttavia è stata lo strumento per una prima analisi degli orientamenti presenti in Valle.

Le interviste sono state predisposte e svolte da chi scrive tra dicembre del 2014 e febbraio del 2015, a seguito di un accordo con i referenti del percorso di stage, della verifica della disponibilità a partecipare da parte dei membri del Distretto e della strutturazione della traccia d'intervista (vedi Appendice n.1).

Dall'analisi dei dati raccolti (vedi Appendice n. 2, contenente le trascrizioni delle interviste) è emerso che la valutazione è considerata principalmente come uno strumento da utilizzare per verificare quanto è stato fatto, se si sono raggiunti gli obiettivi che ci si era prefissati oppure se vi è soddisfazione per quanto offerto.

In molti casi è vista anche come uno strumento parte della progettazione (anche se non con modalità ben definite), utile alla riflessione finalizzata all'apprendimento e all'orientamento dell'azione futura. In questo senso è intesa come occasione di ragionamento rispetto non solo alla quantità di azioni/attività portate a termine ma anche alla loro qualità, ai tempi necessari per farlo e al punto di vista degli utilizzatori/clienti/utenti.

Per questi motivi è possibile dire che i soggetti intervistati tendono a vedere la valutazione come un'occasione di crescita e miglioramento o come uno strumento per ancorare le azioni progettate o attuate a dati reali e significativi.

Il livello di efficacia della valutazione dipende da come essa è percepita da tutti gli attori coinvolti, da quanto si investe in essa, non solo da un punto di vista economico ma anche temporale e umano: se essa è percepita negativamente avrà non solo un esito meno preciso ma anche un valore ed una considerazione inferiori.

Alla luce di quanto esposto emerge che la valutazione è intesa come strumento di autovalutazione interna alle singole organizzazioni e come stimolo al confronto tra i vari membri, in un'ottica di continuo miglioramento, mentre non viene quasi mai fatto riferimento alla possibilità di etero-valutazione. Per essere più precisi, essa è citata, soprattutto come valutazione da parte di chi utilizza i servizi offerti o di chi prova le novità proposte, ma tra le due tipologie valutative sembra esserci un distacco. È comunque presente la consapevolezza dell'importanza che sia dato spazio all'espressione di opinioni, idee e proposte non solamente agli appartenenti al Distretto ma anche alla popolazione che è influenzata dalla loro azione.

Le modalità di implementazione dell'attività valutativa variano molto in base alla tipologia di soggetto interessato. All'interno delle amministrazioni comunali certificate con il marchio *family* la valutazione si estrinseca, ad esempio, con incontri periodici tra

assessori competenti sull'andamento dei Piani comunali per le politiche familiari e con la compilazione annuale delle percentuali di raggiungimento degli obiettivi prefissati nei Piani stessi. Tra la maggior parte degli aderenti al Distretto intervistati, inoltre, sono previste modalità di confronto periodico e al termine delle attività svolte o dei progetti implementati sia tra gli organizzatori che con i beneficiari degli stessi e strumenti per l'ascolto, la raccolta e l'analisi delle famiglie e dei problemi che si possono creare nel tempo.

In riferimento al confronto tra i membri del Distretto, visto come necessario per consentire un continuo miglioramento delle attività distrettuali, dalle interviste è emerso che esso è sviluppato in modo informale per riflettere sulle diverse azioni intraprese o da proporre, per sviluppare idee ispirate allo sviluppo del benessere familiare, monitorandone poi l'andamento, e per capire cosa può essere utile riproporre, modificare, eliminare, pubblicizzare.

Il rapporto e l'interazione tra i membri del Distretto tendono, invece, ad essere categoriali: infatti si incontrano e scambiano pareri e punti di vista principalmente gli aderenti allo stesso ambito (turistico, comunale, ecc.). Tali momenti sono centrati principalmente sugli aspetti pratici e sulle possibilità di condivisione di attività mentre non è sviluppata l'attenzione alla discussione rispetto all'ottica portata avanti dal Distretto famiglia.

Formalmente i momenti di confronto sono previsti negli incontri periodici del Tavolo di lavoro strategico di cui fanno parte il coordinatore, alcuni rappresentanti degli aderenti al Distretto e i rappresentanti dell'Agenzia per la famiglia e del Tavolo di lavoro territoriale, composto dal coordinatore e dai rappresentanti dei membri del Distretto.

Il Tavolo di lavoro strategico svolge la sua attività ad un livello più ampio rispetto al Tavolo di lavoro territoriale in quanto in esso è coinvolta l'Autorità amministrativa

provinciale, che monitora lo sviluppo del Distretto, dà indicazioni sulla programmazione annuale e fornisce eventuali chiarimenti richiesti.

Il Tavolo territoriale, invece, ha una composizione territoriale e ha una funzione di rappresentanza dei diversi appartenenti per progettare e valutare lo sviluppo del Distretto.

Il confronto con la popolazione è garantito da alcuni momenti informativi come l'incontro di presentazione del Programma di lavoro annuale del Distretto o gli incontri annuali delle Amministrazioni comunali in cui si espone lo stato di attuazione della attività previste nei Piani comunali per le politiche familiari.

Ogni singola organizzazione ha, poi, diverse modalità di informare e coinvolgere le famiglie che usufruiscono dei servizi messi loro a disposizione (momenti di confronto con i rappresentanti dei genitori, possibilità di confronto tramite posta elettronica, ecc.).

Concludendo, dall'analisi delle interviste svolte, è possibile dire che gli elementi di forza della valutazione in questo contesto dipendono dal fatto che essa è vista come uno strumento di riflessione, un'opportunità di verifica del lavoro intrapreso e uno stimolo al miglioramento o all'adeguamento ai bisogni emersi dal rapporto con le famiglie.

Le difficoltà principali dipendono dalle resistenze culturali e dalle differenti percezioni ma anche dal fatto che la valutazione è lasciata alla libera azione dei singoli. Questo elemento, in se positivo perché consente ad ognuno di adattarla alle proprie necessità, non garantisce uniformità e confrontabilità tra soggetti.

L'estrema variabilità nell'impegno dedicato a questa attività, nel ritenerla più o meno di valore e conseguentemente nelle modalità scelte per implementarla possono creare, inoltre, forti disomogeneità nell'attenzione a essa dedicata.

3. La nascita delle linee guida per la valutazione distrettuale

La decisione di sviluppare una proposta di linee guida per la valutazione deriva dalla comprensione dell'importanza che può avere la valutazione all'interno del contesto distrettuale sia come occasione di riflessione e di confronto su quanto fatto sia come possibilità di apprendimento e di miglioramento nella capacità di rispondere alle esigenze delle famiglie presenti. A tale consapevolezza si è unita, anche in seguito al lavoro di ricerca e di confronto svolto, quella dell'importanza di adottare un approccio partecipativo e *multistakeholder*, in grado di dare valore e risalto ad ogni attore e beneficiario coinvolto, in base al suo ruolo e alle sue competenze e nel rispetto del suo punto di vista.

Partendo dal modello valutativo *Valuta*, che viene inteso dall'Agenzia per la famiglia, la natalità e le politiche giovanili come strumento ideale da estendere alla valutazione di tutti gli interventi a favore delle famiglie e dai risultati dell'approfondimento svolto sulla percezione della valutazione tra gli aderenti al Distretto Famiglia della Valle di Fiemme, chi scrive ha deciso di proporre l'elaborazione di questo strumento orientativo per la valutazione.

A seguito del confronto con i rappresentanti dell'Agenzia per la famiglia coinvolti nel percorso di stage e con il coordinatore del Distretto famiglia, che ha aiutato chi scrive a individuare le principali aree di interesse e le principali difficoltà alla valutazione, si è deciso di agire autonomamente per sviluppare le suddette linee e di presentarle successivamente agli attori coinvolti.

4. Linee guida per la valutazione distrettuale

La scelta di elaborare delle linee guida generali deriva da più elementi. Innanzitutto, tale decisione si origina dalla consapevolezza dell'elevata eterogeneità dei soggetti aderenti ai Distretti famiglia trentini e dalle differenze nelle caratteristiche e negli elementi distintivi

di ogni singola realtà che rendono impossibile pensare ad uno strumento di valutazione applicabile a tutti i contesti.

Un altro elemento che ha portato a questa decisione, deriva dalla considerazione della necessità di pensare non solamente a strumenti per la valutazione distrettuale, ma anche a strumenti più specifici da utilizzare per le diverse tipologie di enti aderenti e per i destinatari dei diversi interventi. Tali strumenti devono, inoltre, poter essere ricondotti ad una valutazione di sintesi, elaborabile solo tramite il confronto e la partecipazione attiva dei diversi portatori di interesse e che necessita di una precedente attività di informazione e sensibilizzazione culturale sulla pratica valutativa, i suoi fini e i suoi presupposti.

La consapevolezza di questi elementi si unisce, poi, a quella dell'impossibilità di determinare concretamente l'equilibrio tra sostenibilità economica della valutazione e sua significatività, coerenza e correttezza, non essendo parte attiva di nessun contesto distrettuale e non avendo quindi elementi di paragone in tal senso.

Queste linee guida vogliono, quindi, essere delle indicazioni su come poter strutturare la valutazione nel rispetto delle specificità di ogni territorio e di ogni ambito. L'obiettivo è quello di poterle estendere anche alla valutazione intrapresa a livello provinciale e finalizzata al confronto tra i vari Distretti, nonché di consentire un miglioramento continuo sia nell'uso che nella percezione della valutazione.

L'ottica che esse intendono perseguire è quella costruttivista e *multistakeholder*, fondata sulla partecipazione alla strutturazione, all'implementazione e alla riflessione degli attori locali a vario titolo coinvolti nei progetti e nelle iniziative centrate sulla famiglia e sulla promozione del suo benessere. Tale scelta deriva dalla considerazione della rilevanza del contributo di ogni portatore di interesse per l'elaborazione di un prodotto dotato di

significato per la realtà in cui si sviluppa e per questo utilizzabile dalla stessa non solo, e non tanto, a fini rendicontativi, ma anche a scopi migliorativi e di crescita continua.

Lo scopo generale può essere riassunto nell'intenzione di ottenere una valutazione forte.

Dove con il termine valutazione forte si intende una valutazione fondata su precise caratteristiche:

- semplicità nella sua strutturazione e la condivisione di quest'ultima tra i membri;
- credibilità e trasparenza dei soggetti che la implementano nonché la possibilità di fornire stimoli e orientamenti concreti;
- capacità di generare innovazione e miglioramento, coinvolgendo i soggetti non solo da un punto di vista razionale ma anche emozionale;
- possibilità di narrare e condividere le conclusioni a cui essa giunge¹⁰¹.

L'elaborazione di queste linee guida è stata pensata concentrandosi su alcune tematiche particolarmente importanti per l'approccio costruttivista, partecipativo e *multistakeholder*: l'approfondimento e lo studio del contesto, del territorio e degli attori coinvolti in progetti e azioni per il benessere familiare; il confronto tra i vari organismi aderenti al distretto e la popolazione; l'informazione e lo stimolo alla partecipazione; la previsione di possibilità di diversificare le modalità valutative a seconda delle specificità del progetto analizzato, dei partecipanti e dei beneficiari; la discussione, l'accordo e la riflessione tra attori rispetto alle tematiche oggetto di valutazione; la multicriterialità, l'interdisciplinarietà e l'attenzione all'impatto delle azioni intraprese e progettate.

¹⁰¹ Quest'ultimo concetto di valutazione "forte" si richiama ad un concetto di tipo economico ossia quello di: *idea forte*, intesa come idea di successo e di efficace diffusione. Esso è stato proposto dal dottor Garofalo Alessandro, fisico ed esperto di innovazione, nel corso del "Primo meeting dei Distretti famiglia: infrastrutture sociali per lo sviluppo locale", tenutosi il 28 ottobre 2015 a Povo (TN).

4.1 Il contesto e gli attori coinvolti

Le linee guida qui proposte vogliono seguire un'ottica che sia *bottom-up* e partecipativa, fornendo indicazioni che permettano agli interventi centrati sul benessere familiare di fondarsi sulla realtà in cui essi vogliono essere attuati. Per questo motivo una parte delle azioni valutative deve centrarsi sull'approfondimento e lo studio del contesto distrettuale per arrivare a comprenderne le caratteristiche e conoscerne i membri.

Lo studio dell'ambito territoriale distrettuale non dovrebbe limitarsi agli aspetti geografici, morfologici, economici, culturali e abitativi della zona, che sono comunque necessari per la comprensione della realtà in cui i soggetti appartenenti ai Distretti operano, le risorse su cui possono contare, le particolarità positive e le difficoltà che lo contraddistinguono, ma anche dello sviluppo delle politiche sociali e familiari e delle azioni svolte in precedenza in questo senso dai molteplici soggetti attivi. L'approfondimento di queste azioni e progetti, è finalizzato non solo alla conoscenza degli ambiti su cui è stata posta maggiormente l'attenzione nel corso del tempo, ma anche dell'eventuale previsione, in essi, di momenti e modi di valutazione delle finalità che essi hanno perseguito. Quest'ultima attenzione dà la possibilità di iniziare a capire come è percepita la valutazione nel contesto in cui si intende operare e anche di trarre possibili spunti su come implementarla.

4.2 L'informazione e lo stimolo alla partecipazione

Visto l'intento partecipativo e *multistakeholder* seguito, le attività di approfondimento del contesto e degli attori in esso presenti, dovrebbero essere perseguite non solo attraverso l'analisi della documentazione disponibile ma anche prevedendo momenti di confronto con gli stessi soggetti interessati e, successivamente, offrendo loro un riscontro su quanto è stato ottenuto.

Viste le difficoltà allo sviluppo della valutazione, di cui si è parlato nei capitoli precedenti, è altrettanto importante operare affinché la valutazione non venga percepita, e sia, solo come strumento di controllo e di rendicontazione o come atto dovuto per poter accedere ad alcuni benefici economici o di visibilità.

In questo senso, perciò, è importante prevedere momenti informativi con gli aderenti al Distretto, con le famiglie e con la popolazione presente in esso per cercare di diffondere una cultura della valutazione che si allontani dalla visione di essa come giudizio e come possibile critica e che ponga l'attenzione sui vantaggi che da essa possono derivare in termini di possibilità di apprendimento e miglioramento, oltre che di consapevolezza di quelli che sono i risultati che vengono raggiunti dalle varie iniziative e dei modi in cui ciò è stato fatto.

Questi incontri possono essere, inoltre, anche l'occasione per promuovere ed incentivare la possibilità di partecipazione diretta alle azioni valutative che si intendono intraprendere da parte dei soggetti coinvolti negli interventi per il benessere familiare del territorio.

La partecipazione diretta, o quanto meno la richiesta della stessa, e il mostrare di considerare basilare l'apporto che può essere offerto dai diversi membri del Distretto e dai cittadini beneficiari dei servizi, non solo per l'effettuazione della valutazione ma anche per le decisioni in merito alle caratteristiche che essa deve avere e ai fini che deve perseguire, contribuiscono a dare un significato diverso all'intera attività. Questa attenzione al coinvolgimento, inoltre dà valore ad ognuno a prescindere dalle competenze possedute e dalla conoscenza teorica della valutazione, centrandosi sulla rilevanza dell'esperienza e dell'agire concreto.

Per quel che riguarda la concreta predisposizione dell'azione valutativa, essa dovrebbe partire cercando innanzitutto di coinvolgere le diverse parti che aderiscono all'attività oggetto di valutazione: dal soggetto proponente, agli eventuali partner e coprotagonisti,

da eventuali esperti della valutazione a rappresentanti degli organismi istituzionali provinciali, fino ad arrivare ai possibili beneficiari, eventualmente concordando i possibili rappresentanti delle molteplici categorie, anche in base agli strumenti che poi si intendono utilizzare per implementarla.

4.3 La discussione, l'accordo e la riflessione

I partecipanti dovrebbero confrontarsi e concordare tra loro i tempi e i modi di valutazione, in base alle tipologie di progetti o di azioni che si intendono intraprendere, in modo da poter avere un'idea precisa che consenta di porre attenzione costante a questo aspetto fin da subito. Ciò accresce il significato che la valutazione potrà assumere per tutti i partecipanti e la possibilità di iniziare a definire preventivamente possibili momenti di confronto tra le parti coinvolte nei singoli progetti e, successivamente, con gli altri membri della realtà distrettuale di appartenenza.

La strutturazione del processo valutativo, parte dal presupposto che la valutazione non è un'azione singola o periodica, da svolgere in momenti precisi e determinati, ma un contributo all'orientamento della progettazione e dell'azione valutata. Questa visione consente di non vedere l'atto valutativo come un obbligo da adempiere o un'azione da subire ma come un'occasione di riflessione continua per tutta la durata del progetto che porta i vari attori a concentrarsi sulle motivazioni del progetto, sul suo avanzamento, sugli obiettivi prefissati, sul loro stato di raggiungimento e sulle possibili modifiche da attuare nel corso del tempo per poterli conseguire.

La valutazione dovrebbe essere vista e vissuta come una parte delle attività stesse e non come un'aggiunta ad esse, proprio per questo motivo è importante che vi sia un'attività di sensibilizzazione centrata sulla continuità del suo svolgersi nel tempo e non solo al termine del periodo progettuale. Tale continuità si può esplicitare tramite il confronto e il

dialogo che, oltre a rendere possibile la conoscenza reciproca, possono stimolare la flessibilità dei progetti in risposta alle esigenze emergenti.

4.4 La possibilità di diversificare

Come già detto in precedenza, è impossibile prevedere un'unica modalità di valutazione utilizzabile per le azioni e i progetti portati avanti dai diversi appartenenti al Distretto, sia per le peculiarità delle diverse categorie di soggetti, che per le specificità dei singoli progetti. Per lo stesso motivo, bisognerebbe prevedere la possibilità che, anche all'interno delle stesse tipologie di soggetti (ad esempio per i marchi Family in Trentino, la stessa categoria di appartenenza), i protagonisti possano variare nelle modalità di attuazione della valutazione e negli strumenti utilizzati, tenendo conto degli elementi centrali di interesse e delle specificità della situazione.

A prescindere dalle tecniche e strategie di valutazione seguite, è fondamentale la previsione della possibilità di momenti di confronto tra coloro che le hanno sviluppate, o tra il singolo rappresentante e gli altri portatori di interesse coinvolti, affinché avvenga una riflessione su di essi, vi sia attribuito un significato specifico condiviso dalle parti o, nel caso in cui non si arrivasse al consenso, possano essere evidenziate anche le differenze di vedute e le loro motivazioni.

4.5 Il confronto tra gli attori

Il confronto è uno degli elementi centrali per rendere possibile lo sviluppo della valutazione partecipativa e per questo motivo è importante siano previsti momenti di confronto tra gli appartenenti alle diverse realtà. Queste occasioni non si devono però limitare ad una sintesi di quanto fatto e delle opinioni in merito ma dovrebbero aprirsi all'approfondimento e alla critica, dando la possibilità di partecipazione anche ai

beneficiari degli interventi e delle politiche stesse per una visione completa su cui basare l'azione.

La necessità di incontri e scambi periodici di informazioni, conoscenze e opinioni è sentita anche tra tutti i membri del distretto o tra i loro rappresentanti, a seconda delle dimensioni dello stesso e delle necessità individuate dai responsabili del coordinamento. Essi consentono di fare un punto della situazione non solo sull'andamento delle iniziative intraprese a livello settoriale ma anche del distretto nel suo insieme. L'averne una visione distrettuale è, a sua volta, un elemento rilevante visto che ogni realtà territoriale fonda la sua azione sulla reticolarità e il collegamento tra i diversi attori poiché gli obiettivi perseguiti sono i medesimi anche se essi si articolano in maniera differente a seconda dei punti di vista e delle specificità di ognuno.

Nella stessa ottica vanno promossi anche occasioni di scambio tra diverse realtà distrettuali per consentire a ognuna di avere l'occasione di approfondire aspetti e realtà diverse. Tali momenti possono, infatti, essere lo spunto per un continuo miglioramento ma anche opportunità di conoscenza reciproca e di ulteriore sviluppo dell'ottica reticolare infra-distrettuale.

4.6 La multicriterialità

L'ottica multicriteriale attuata dal modello *Valuta* è potenzialmente molto utile ed efficace, poiché potrebbe permettere di cogliere la multidimensionalità delle azioni e politiche sociali intraprese, dando rilevanza non solamente agli aspetti quantitativi e misurabili ma anche a quelli relazionali e qualitativi. Questo potrebbe anche valorizzare molteplici aspetti dei diversi soggetti, ma per poterlo fare è necessario strutturare la valutazione centrandola sulla collaborazione, l'ascolto e il rispetto reciproco di ogni partecipante e,

conseguentemente, dei criteri da considerare per cercare di ottenere una valutazione completa e aderente alle peculiarità di ogni progetto/politica/azione.

4.7 L'interdisciplinarietà e l'attenzione all'impatto delle azioni

Perseguendo i distretti famiglia un approccio reticolare e un'ottica interdisciplinare di raggiungimento del benessere locale, nella predisposizione della valutazione sarebbe importante dare spazio anche all'approfondimento dell'impatto delle politiche attuate sul contesto in cui esse agiscono e, particolarmente, su ambiti diversi ma collegati a quello familiare. Questo incrementerebbe le possibilità di individuazione delle priorità d'azione, tramite l'approfondimento della situazione territoriale e la determinazione delle aree di maggiore difficoltà familiare o coperte in modo minore dai servizi.

Questo punto è da prendere in considerazione anche a fronte dei rapidi e importanti cambiamenti che sta attraversando l'istituzione familiare in questo periodo storico, sia per poter rispondere agli stessi in modo adeguato, sia per poter capire quali sono gli ambiti su cui centrare l'attenzione per influire sul livello di benessere familiare e locale.

4.8 Conclusioni

Queste linee guida vogliono fornire delle indicazioni generali su come potrebbe essere utile cercare di orientare la valutazione dei Distretti famiglia trentini, per favorirne il continuo miglioramento, stimolando la partecipazione attiva di tutte le parti coinvolte e il confronto tra esse e tra realtà diverse.

Esse non hanno la pretesa di essere esaustive e di contenere solamente elementi positivi. È possibile infatti, come è stato velocemente esposto nel paragrafo del precedente capitolo sui punti di forza e di debolezza dell'approccio *multistakeholder*, che esse creino delle difficoltà, accrescano i tempi necessari per svolgere la valutazione,

richiedano maggiori risorse per essere implementate, incrementino le possibilità di conflitto e diminuiscano quelle di confrontabilità tra valutazioni.

Nonostante questi elementi negativi, tale orientamento possiede molteplici punti di forza, oltre ad essere quello che si adatta maggiormente all'ottica innovativa portata avanti dall'amministrazione provinciale per ciò che attiene alla valutazione e alle politiche familiari e sociali. Se, infatti, gli obiettivi che si vogliono perseguire sono quelli del benessere globale delle famiglie, è indispensabile progettare e operare, prendendo in considerazione e valorizzando i contributi che possono essere forniti da professionisti e esperti del settore, enti e organismi operanti sul territorio, nonché da coloro che sono direttamente a contatto con i beneficiari delle attività pensate e proposte. Questi diversi punti di vista dovrebbero consentire di individuare più velocemente e precisamente possibili criticità, dando un valido contributo alla definizione delle aree di interesse e delle priorità di intervento.

5. Riassumendo

Questo ultimo capitolo cerca di instaurare un collegamento tra la teoria e la pratica, sia esemplificando come sono state implementate le politiche familiari trentine in uno specifico contesto territoriale che riportando la percezione della valutazione in esso.

Il passaggio successivo svolto in questo capitolo è quello di proposta di alcune linee guida sulla valutazione distrettuale che non hanno la pretesa di essere esaustive ma, a fronte della riflessione svolta nel corso dei capitoli e delle esperienze dirette avute da chi scrive, di offrire alcuni stimoli orientativi che richiamino quelli che sono gli aspetti a cui prestare maggiore attenzione nello svolgere questo tipo di valutazione.

CONCLUSIONI

Questo lavoro di tesi ha permesso di realizzare un collegamento tra tre tematiche che spesso sono, o vengono percepite, come distanti: la valutazione, la famiglia e le politiche familiari. Esso ha messo in evidenza l'esistenza di alcune somiglianze tra di esse, come la complessità della loro strutturazione e del loro sviluppo nel tempo o i molteplici orientamenti teorici e approcci su cui si basa la loro spiegazione. Allo stesso tempo ha evidenziato anche le difficoltà che, spesso, chi intende svolgere azioni valutative o di promozione del benessere familiare incontra: dalle resistenze culturali che fanno apparire la valutazione come giudizio e come controllo a quelle che considerano le politiche familiari come "residuali" e, da attivare in risposta all'emergenza, fino ad arrivare alla mancanza di conoscenza delle stesse politiche, alla carenza di risorse e strumenti per progettarle e applicarle e all'assenza di continuità nel farlo.

Lo scopo di questo approfondimento è stato anche quello di creare un piccolo ponte tra teoria e pratica, anche avanzando una proposta migliorativa per le attività già presenti sul territorio studiato.

Tale intento, come già detto in precedenza, deriva da un interesse di chi scrive per la tematica valutativa che si è unito, nel corso dello stage presso l'Agenzia per la Famiglia e il Distretto famiglia della Valle di Fiemme, a quello per le innovative politiche trentine per il benessere familiare, che considerano la famiglia come risorsa da valorizzare e supportare.

La percezione dell'importanza e della portata delle politiche familiari trentine ha fatto crescere, infatti, in chi scrive la curiosità verso lo spazio che all'interno delle stesse era stato destinato alla valutazione sia a livello formale che nei contesti territoriali. Le ricerche, i confronti e le interviste svolte, hanno portato alla scelta di proporre delle linee guida per la valutazione distrettuale. Tali linee sono finalizzate a offrire degli stimoli per

accrescere la conoscenza dell'importanza e delle possibilità derivanti da un utilizzo consapevole e riflessivo della valutazione, soprattutto negli interventi destinati alle famiglie che necessitano di una continua progettazione e differenziazione in grado di adattarsi alle esigenze emergenti nei vari territori.

Queste linee guida, infatti, possono essere uno strumento utile a più soggetti. Per l'Amministrazione provinciale tali linee rappresentano un'opportunità di riflessione e approfondimento riguardo all'importanza della valutazione e all'orientamento teorico che potrebbe essere utilizzato per incrementarne l'uso. Esse, infatti, forniscono anche indicazioni per migliorare l'efficacia e la percezione della valutazione, incentivando anche la partecipazione degli attori territoriali e definendo una traccia che potrebbe essere utilizzata per la costruzione di strumenti valutativi più specifici a seguito dell'analisi delle caratteristiche dei possibili fruitori e beneficiari.

Per i coordinatori dei Distretti famiglia, invece, queste indicazioni possono essere un'utile indicazione per orientare l'azione valutativa concreta, sottolineando gli elementi fondamentali a cui è necessario porre attenzione all'interno di un contesto teorico che dà valore al contributo che potenzialmente può offrire ogni soggetto coinvolto per il miglioramento e l'apprendimento dall'azione. Tutto questo è sviluppato in modo generale, dando così lo spazio ad ogni coordinatore di agire adattando le linee proposte allo specifico contesto in cui opera, per far sì che esse riescano a rispondere in modo efficace alle esigenze presenti.

Proprio la scelta dell'ampiezza da dare al contenuto delle linee guida è stato uno degli aspetti che più ha necessitato di tempo per essere definito. Ci sono state infatti alcune difficoltà iniziali nella definizione di quelli che erano gli aspetti più importanti da trattare e del modo in cui farlo per far sì che queste linee potessero essere uno strumento

utilizzabile da molteplici attori, in grado di fornire delle indicazioni efficaci e, contemporaneamente, non troppo vincolanti.

Un'altra difficoltà incontrata è legata all'effettivo utilizzo che queste linee guida potranno avere, come già accennato nell'introduzione, infatti, cambiamenti interni all'Agenzia per la famiglia, sembrano aver fatto scemare l'interesse generale per questo strumento, anche se i soggetti direttamente coinvolti nelle riflessioni che hanno preceduto il loro sviluppo, hanno confermato il loro interesse a poterle utilizzare e ad avere un confronto sulle stesse.

Lo sperimentarsi nella costruzione di queste linee guida e la riflessione necessaria per scegliere l'orientamento teorico più adatto alla valutazione degli interventi e delle politiche familiari trentine, ha permesso, infine, di rafforzare le conoscenze e competenze acquisite durante il percorso di studi universitario. Questo è avvenuto soprattutto rispetto alle capacità organizzative, comunicative e propositive necessarie a sviluppare un progetto e a creare delle solide basi di partenza, fondate sull'analisi del contesto e sulla conoscenza teorica e pratica degli ambiti nei quali poi si è intervenuto in ottica migliorativa.

BIBLIOGRAFIA

- Agenzia per la Famiglia della Provincia Autonoma di Trento, *I Distretti famiglia in Trentino*, Centro Duplicazioni della Provincia autonoma di Trento, 2014;
- Agenzia per la Famiglia della Provincia Autonoma di Trento, *Accordo di area per lo sviluppo del Distretto Famiglia in Valle di Fiemme. Programma di lavoro anno 2014*, Centro Duplicazioni della Provincia autonoma di Trento, 2014;
- Ariès P., *Padri e figli nell'Europa medievale e moderna*, Laterza, Bari, 1968;
- Badinter E., *L'amore in più. Storia dell'amore materno*, Longanesi, Milano, 1981;
- Bagnasco A., Barbagli M., Cavalli A., *Corso di sociologia*, Il Mulino, Bologna, 2007;
- Barbagli M., *Sotto lo stesso tetto. Mutamenti della famiglia in Italia dal XV al XX secolo*, Il Mulino, Bologna, 1984;
- Bernardi U., *Famiglia e sviluppo sociale nelle opere di Frederic Le Play*, Jaca Book, Milano, 1981;
- Bertin G. (a cura di), *Valutazione e sapere sociologico. Metodi e tecniche di gestione dei processi decisionali*, Franco Angeli, Milano, 1995;
- Bezzi C., *Cos'è la valutazione. Un'introduzione ai concetti, le parole chiave e i problemi metodologici*, Franco Angeli, Milano, 2007;
- Bezzi C., *Il nuovo disegno della ricerca valutativa*, Franco Angeli, Milano, 2010;
- Blackman T., Brodhurst S. e Convery J., *Social Care and Social Exclusion. A Comparative Study of Older People's Care in Europe*, Palgrave Macmillan, London, 2001;

- Borzaga C., Fazzi L. (a cura di), *Governo e organizzazione per l'impresa sociale*, Carocci editore, Roma, 2008;
- Bourdieu P., *La trasmissione dell'eredità culturale*, in Barbagli M. (a cura di), *Istruzione, legittimazione, conflitto*, Il Mulino, Bologna, 1978;
- Burgess E. e Locke J., *The Family. From Institution to Companionship*, Van Nostrand Reinhold Co., New York, 1971;
- Campanini A. (a cura di), *La valutazione nel servizio sociale. Proposte e strumenti per la qualità dell'intervento professionale*, Carocci Faber, Roma, 2008;
- Campanini A. (diretto da), *Nuovo dizionario di servizio sociale*, Carocci, Roma, 2013;
- Casavola P. e Tagle L., *Per una valutazione migliore: innovazioni nella Pubblica Amministrazione*, in Stame N. (a cura di), *Valutazione 2001. Lo sviluppo della valutazione in Italia*, Franco Angeli, Milano, 2001;
- Chicco S., "Rischio", in Campanini A. (diretto da), *Nuovo dizionario di servizio sociale*, Carocci Faber, Roma, 2013;
- Chombart de Lauwe P.H., *La vie quotidienne des familles ouvriers*, CNRS, Paris, 1956;
- Daly M. e Rake K., *Gender and the Welfare State*, Polity Marketing, Oxford, 2003;
- Demozzi M., "Capitale sociale", in Borzaga C., Fazzi L., *Manuale di politica sociale*, Franco Angeli editore, Milano, 2005;
- Donati P., *La famiglia*, in Castronovo V. e Gallino L., *La società contemporanea*, UTET, Torino, 1987;
- Donati P. e Di Nicola P., *Lineamenti di sociologia della famiglia*, Carocci editore, Roma, 2002 (ristampa del 2011);

- Donati P., *Manuale di sociologia della famiglia*, Laterza editore, Roma, 2006.
- Engels F., *L'origine della famiglia, della proprietà privata e dello Stato*, Editori Riuniti, Roma, 1976;
- Fazzi L., *Governance per le imprese sociali e il non profit. Democrazia, approccio multistakeholder, produttività*, Carocci Faber, Roma, 2007;
- Gallino L., *Dizionario di sociologia*, UTET editori, Torino, 2006;
- Gauthier A. E., *Historical trends in State support for Families in Europe*, "Children and Youth Services Review", vol. 21, 1999;
- Guba E. G. e Lincoln Y. S. *Competing paradigms in qualitative research*, in Denzin N. K. e Lincoln E.S., *Handbook of qualitative research*, London, 1994;
- Gustavson, Coats-Baril e Alemi, *Systems to Support Health Policy Analysis*, Health Administration Press, Michigan, 1992;
- Kazi M. A. F., *Contemporary perspectives in the evaluation of practice*, "British Journal of Social Work", n. 30, 2000;
- Kohn M. L., *Società, classe, famiglia*, Franco Angeli, Milano, 1974;
- Komarowsky M., *Blue Collar Marriage*, Random House, New York, 1964;
- Laslett P. e Wall R., *Household and the Family in Past Times*, Cambridge University Press, Cambridge, 1972;
- Laslett P., *Famiglia e aggregato domestico*, in Barbagli M., (a cura di), *Famiglia e mutamento sociale*, Il Mulino, Bologna, 1977;

- Lazarsfeld, P. F., *An episode in the history of social research: A memoir*, in Bailyn B. e Fleming D., *The intellectual migration: Europe and America, 1930–1960*, Cambridge, MA: Belknap Press, 1969;
- Leone L., *Valutazione dei servizi sociali alla persona: stralci di un dibattito in corso*, in Stame N. (a cura di), *Valutazione 2001. Lo sviluppo della valutazione in Italia*, Franco Angeli, Milano, 2001;
- Leone L., *Valutazione dei servizi alla persona: stralci di un dibattito in corso*, in Stame N. (a cura di), *Valutazione 2001. Lo sviluppo della valutazione in Italia*, Franco Angeli, Milano, 2001;
- Leone L. e Prezza M., *Costruire e valutare i progetti nel sociale. Manuale operativo per chi lavora su progetti in campo sanitario, sociale, educativo e culturale*, Franco Angeli, Milano, 2010;
- Lewis J. e Ostner I., *Gender and the evolution of European social policy*, Centre for Social Policy Research, working paper n. 4, University of Bremen, 1994;
- Litwak E. e Szelenyi I., *Primary Group Structures and Their Functions: Kin, Neighbours and Friends*, "American Sociological Review", vol. 34, 1969;
- Malfer L., *Fattore 4: uno slogan per la sostenibilità del welfare*, Franco Angeli, Milano, 2011;
- Maslow A.H., *Motivazione e personalità*, Armando, Roma, 1982;
- McKinley D. G., *Famiglia e classe sociale*, Franco Angeli, Milano, 1973;
- Mead G.H., *Mente, sé e società*, Giunti-Barbera, Firenze, 1967;

- Merati I., *Il mercato della valutazione attivato dalle politiche strutturali dell'Unione Europea*, in Stame N. (a cura di), *Valutazione 2001. Lo sviluppo della valutazione in Italia*, Franco Angeli, Milano, 2001;
- Merton R., *Intermarriage and the Social Structure*, in Coser R., *The Family*, St. Martin's Press, New York, 1964;
- Ministero degli Affari Esteri: Direzione generale per la cooperazione e lo sviluppo, *Manuale operativo di monitoraggio e valutazione delle iniziative di Cooperazione allo sviluppo*, Roma, 2002;
- Multilinks database, risultati di un'indagine sui servizi per l'infanzia 0-6 anni nei Paesi dell'UE 27, 2009;
- Naldini M., *Le politiche sociali in Europa. Trasformazioni dei bisogni e risposte di policy*, Carocci editore, Roma, 2006;
- Naldini M e Saraceno C., *Conciliare famiglia e lavoro. Vecchi e nuovi patti tra sessi e generazioni*, Il Mulino, Bologna, 2011;
- Oliva D. e Pesce F., *Aggiungi un posto a tavola*, in Stame N. (a cura di), *Valutazione 2001. Lo sviluppo della valutazione in Italia*, Franco Angeli, Milano, 2001;
- Olson D. H., Russel C., Sprenkle D., *Circumplex Model VI: Theoretical Update*, "Family Proces", n. 22, 1983;
- Orlandini M., *La territorializzazione delle politiche per la famiglia. Un caso di studio: il "Trentino territorio amico della famiglia"*, Osservatorio Nazionale sulla famiglia, Unità tecnica di Bologna, 2011;
- Palumbo M., *Indicatori e valutazione di efficacia delle policies*, "Sociologia e Ricerca Sociale", n. 47/48, anno XVI;

- Palumbo M., *Valutazione di processo e d'impatto: l'uso degli indicatori tra meccanismi ed effetti*, in Stame N. (a cura di), *Valutazione 2001. Lo sviluppo della valutazione in Italia*, Franco Angeli, Milano, 2001;
- Palumbo M., "*Valutazione dei servizi*", in Campanini A. (diretto da), *Nuovo dizionario di servizio sociale*, Carocci Faber, Roma, 2013;
- Perino A., *Il Servizio Sociale. Strumenti, attori e metodi*, Franco Angeli editore, Milano, 2010;
- Perino A., *Famiglia*, in Cipolla C. (a cura di), *I concetti fondamentali del sapere sociologico*, Franco Angeli, Milano, 2011;
- Saraceno C. e Naldini M., *Sociologia della famiglia*, Il Mulino, Bologna, 2013;
- Scanzoni J., *Opportunity and the Family*, The Free Press, New York, 1970;
- Secondulfo, D., "*Benessere*", in Campanini A. (diretto da), *Nuovo dizionario di servizio sociale*, Carocci Faber, Roma, 2013;
- Senettin L., *Le politiche familiari orientate al benessere. L'esperienza del Distretto Famiglia della Valle di Fiemme*, Centro Duplicazioni della Provincia autonoma di Trento, Trento, 2011;
- Stame N., *Introduzione* in Stame N. (a cura di), *Valutazione 2001. Lo sviluppo della valutazione in Italia*, Franco Angeli, Milano, 2001;
- Sussman M. B. e Burchinal L., *Kin Family Network: Unberalded Structure in Current Conceptualization of Family Fuctioning*, "Marriage and Family Living", vol. XXIV, 1962;
- Sussman M. B., *Famiglia e parentela negli Stati Uniti*, in Barbagli M., *Famiglia e mutamento sociale*, Il Mulino, Bologna, 1977;

Villa F., “*Bisogno*”, in Campanini A. (diretto da), *Nuovo dizionario di servizio sociale*, Carocci Faber, Roma, 2013;

Willmott P. W. E Young M., *Family and Class in London Suburb*, Routledge and Kegan, London, 1960;

Willmott P. W. E Young M., *Family and Kinship in East London*, Routledge and Kegan, London, 1964.

SITOGRAFIA

<http://dizionari.repubblica.it/Italiano/M/monitoraggio.php>, consultato il 18 febbraio 2015;

http://www.esteri.it/mae/doc/6_40_176_a.pdf, consultato il 18 febbraio 2015;

<http://www.trentinofamiglia.it/>, consultato a settembre 2015;

<http://www.familyintrentino.it/> consultato a settembre 2015.

NORMATIVA DI RIFERIMENTO

Raccomandazione n. 241 del 1992 del Consiglio delle Comunità europee sulla custodia dei bambini;

Regolamento n. 1260 del 1999 recante disposizioni generali sui Fondi Strutturali del Consiglio dell'Unione Europea;

Legge provinciale della Provincia Autonoma di Trento n. 3 del 2006, “*Norme in materia di governo dell'autonomia del Trentino*”;

Legge provinciale della Provincia Autonoma di Trento n. 13 del 2007, *“Politiche sociali nella Provincia di Trento”*;

Legge provinciale della Provincia Autonoma di Trento n. 1 del 2011, *“Sistema integrato delle politiche strutturali per la promozione del benessere familiare e della natalità”*;

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

Delibera Giunta Provinciale della Provincia Autonoma di Trento n. 518 del 14 marzo 2007, *“Piano di interventi in materia di politiche familiari”*;

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

Appendice n. 1

Intervista sulla valutazione all'interno del Distretto famiglia della Valle di Fiemme¹⁰²

Buongiorno,

come da accordi Le invio il testo dell'intervista sulla valutazione all'interno del Distretto Famiglia della Valle di Fiemme, ringraziandoLa per la disponibilità dimostrata.

La scelta di attuare questa breve indagine all'interno del mio percorso di stage universitario (laurea magistrale in: Metodologia, organizzazione e valutazione dei Servizi Sociali) parte dalla consapevolezza della rilevanza del tema valutativo in questo contesto fondato sui rapporti di rete tra i vari attori e mirante ad un continuo miglioramento in un'ottica "*family friendly*".

L'intento generale è quindi quello di coinvolgere i soggetti attivi nel Distretto per arrivare a capire non solo che cos'è valutazione in questo contesto ma anche come viene percepita, quali sono gli elementi considerati maggiormente importanti, quali sono le pratiche attuate, se vi sono momenti di confronto e di condivisione, se ci sono aspetti che potrebbero essere migliorati e quali sono i punti di forza da valorizzare per renderla più significativa e utile per tutti i membri del Distretto.

Importante qui è sottolineare il fatto che nel testo delle domande con il termine valutazione si intende includere anche l'idea di autovalutazione come attività valutativa implementata dagli appartenenti alle varie realtà rispetto a ciò che avviene al loro interno, ai servizi offerti o alle attività intraprese.

¹⁰² Questa traccia d'intervista è stata pensata, come già detto, per essere inviata tramite e-mail agli attori del Distretto famiglia che avevano dato la loro disponibilità. In alcuni casi, per rispondere alle esigenze concrete di alcuni soggetti, è stato necessario, per chi scrive, adattare la traccia e utilizzarla per svolgere delle interviste telefoniche.

Qualora ci fossero elementi non chiari o avesse bisogno di approfondire alcuni dettagli sarò felice di rispondere alle sue domande,

Erica Bortolotti

1. Cosa significa per lei valutazione nel contesto della sua organizzazione rispetto alle attività svolte (sia interne che collegate all'ottica del Distretto famiglia)?

2. Che importanza ritiene abbia?

3. Come la percepisce? A cosa può servire?

4. Come crede sia percepita a livello territoriale, sia dai vari membri del distretto che da parte della popolazione più in generale?

5. All'interno del suo contesto (albergo, associazione sportiva, evento temporaneo, associazione per crescere insieme, comune...) viene fatta valutazione?

5.1 Se sì, come?

5.2 Se no, perché? Crede sarebbe importante farla?

6. Ci sono dei momenti di confronto e condivisione con altri membri del distretto e con il coordinatore (sia formali che informali) sia rispetto all'andamento delle azioni dei singoli membri che rispetto all'evoluzione del Distretto Famiglia nel suo complesso?

6.1 Se sì, come si svolgono?

6.2 Se no, crede sarebbe importante ci fossero ed eventualmente perché?

7. Ritiene che dovrebbe esserci una modalità di valutazione definita e uguale per tutti i membri del Distretto? Perché?

8. Quali crede siano gli elementi di forza della valutazione in questo ambito? E quali le difficoltà?

9. Pensa si potrebbe migliorare?

9.1 Se sì, come?

9.2 Se no, perché?

Appendice n. 2

Trascrizioni delle interviste telefoniche e di quelle scritte¹⁰³

Intervista n. 1 con un rappresentante dell'Azienda per il Turismo della Valle di Fiemme aderente al Distretto Famiglia e in possesso della Certificazione *Family*.

(Prima c'era stata una telefonata con problemi di audio).

Int.ato: Adesso si sente bene...

Int.ore: Ecco... Allora le stavo dicendo, praticamente è per capire come vedete voi la valutazione e se pensate possa essere utile, intesa sia come valutazione interna vostra rispetto alle attività che fate nell'ottica del Distretto della famiglia, sia rispetto al... verso esterno, un po' una valutazione su come va un po' il Distretto in quel senso lì. Perché è un discorso che ci siamo resi conto che non ci sono gli stessi punti di vista e che non viene sempre vista allo stesso modo: alcuni la vedono come importante, altri no... alcuni pensano sia più importante...

Int.ato: Ma è normale che sia così, è normale che sia così come in tutte le cose (esatto). Noi abbiamo diversi progetti, c'è chi ci crede di più e c'è chi ci crede di meno. Evidentemente chi ci crede di più investe di più e ottiene di più, chi ci crede di meno e investe di meno i risultati sono inferiori, ma questo è nella logica delle cose... É sempre stato così in ogni cosa...

Int.ore: ... Era un po' per fare il punto... per vedere un po' come è la situazione anche per poi vedere se è possibile lavorare su questa cosa per migliorarsi continuamente...

Int.ato: Chiaro, chiaro... Vabbè, proviamoci dai.

¹⁰³ Nella trascrizione delle interviste chi scrive ha scelto di identificare con il carattere corsivo le domande e gli interventi dell'intervistatore, in modo da distinguerli più facilmente dalle risposte e dagli interventi dei soggetti intervistati.

Int.ore: Ok, allora: che cosa significa per lei valutazione nel contesto del Distretto in particolare, appunto, rispetto all'EPT (Azienda per il Turismo) che in questo momento rappresenta?

Int.ato: Bah, valutazione... per quanto riguarda la nostra valutazione, di noi stessi, noi la possiamo fare solo su quello che facciamo no? (si, si) e quindi noi... il Distretto famiglia per noi è più un discorso rivolto all'esterno, quindi non necessariamente interno alla Valle, anche se diciamo è un contesto che va sviluppato... Eee noi ci occupiamo di portar qui, o di far arrivare, o di far venir voglia di far vacanza qui in Val di Fiemme alle famiglie. Il target famiglia per noi uno dei più importanti (si, si) se non il più importante... Tutte le attività che facciamo, d'estate o d'inverno hanno un qualche riferimento alla famiglia, per cui: la settimana della famiglia, la settimana dello Zecchino d'oro, la settimana della Melevisione eee... Poi, dopo: le visite accompagnate, i giochi... Ci sono diverse attività che noi promuoviamo proprio per cercare di far capire alle famiglie. prima di tutto, che è bella la Val di Fiemme, poi, fargli vivere della Val di Fiemme: dal parco naturale, alle, a qualsiasi attività come la fattoria didattica in un'ottica di soddisfare le famiglie. Perché? Perché uno dei tanti nostri slogan era eem...: nel momento in cui i bambini sorridono, sono contenti, la famiglia è contenta (mm) ecco e quindi noi lavoriamo su questo contesto più che sulle famiglie del luogo anche se, come spesso si dice, qualcosa che si fa bene per il turista viene comunque a essere una cosa buona anche per il valligiano perché nessuno impedisce che anche il valligiano prenda parte a questa gita. Dall'altra parte se le amministrazioni comunali fanno dei bei parchi giochi, fanno delle belle iniziative come il progetto famiglia ha fatto nel parco la *baby little home* è utile per il residente come lo è anche per il turista. Quindi qualsiasi cosa fatta bene per la famiglia in val di Fiemme per il residente è utile anche per il turista, questo in generale su tutto il fronte. Quindi, come lo valutiamo? Bene.

Int.ore: Mm, e quindi la intendete più come autovalutazione interna oppure sia come valutazione vostra interna sia verso l'attività degli altri appartenenti al distretto?

Int.ato: Per noi questa è una valutazione interna, poi l'appartenenza alle altre componenti del distretto diventa difficile perché o si adotta un criterio condiviso e allora viene accettata anche un'eventuale considerazione non positiva di cui ognuno si... cioè in forza di criteri *ad personam* poi dopo le valutazioni sono soggettive, quindi poco, poco utili, poco valide...

Int.ore: Mm, sì, che poi questo era anche una delle domande successive, nel senso che appunto uno dei dubbi è rispetto al fatto di avere tutti uno stesso metodo di valutazione oppure di lasciare libere le persone di valutare. Perché infatti...

Int.ato: Va beh, diciamo che ognuno poi tende a valutare con il proprio metro, però l'approccio scientifico che trovi dei criteri condivisi e soprattutto dei criteri che abbiano la loro utilità e soprattutto che questa sia... come si può dire... (*riconosciuta?*) Riconosciuta da tutti. Eem, è meglio perché ognuno può dire stamattina: ah che bel tempo! Perché c'è il sole ma fuori c'è un vento che lo porta via, e dis: "No, forse non ho valutato che dalla finestra era una cosa e fuori è un'altra". Quindi i punti di vista possono essere diametralmente opposti in base a cosa uno vive, eccetera...

Int.ore: Mm... Poi volevo sapere: ci sono dei momenti di confronto sia con il coordinatore che mi viene in mente con le altre organizzazioni appartengono al distretto? Oppure...

Int.ato: Ma, allora noi facendo parte di un contesto turistico, noi i confronti li abbiamo sicuramente nel nostro comparto... Noi abbiamo dei progetti, anche il Progetto famiglia ad esempio, che condividiamo con alberghi (*si, si*) con magari ristoranti, sci, impianti di risalita, le guide alpine e l'accompagnatore di territorio: tutte le persone che hanno a che fare con il turismo hanno a che fare bene o male anche con la famiglia e quindi abbiamo dei momenti di confronto. Abbiamo dei momenti di confronto evidentemente anche con

l'amministrazione cioè con il coordinatore per... durante le varie fasi dell'anno si ragiona su cosa è stato fatto, su cosa conviene riproporre se una cosa può essere più utile rispetto ad un'altra... cioè, ma è normale che esista questa cosa.

Int.ore: Eh da voi si, ma non è da per tutto normale, per quello chiediamo...

Int.ato: C'è chi ha un criterio e c'è chi ne ha un altro...

Int.ore: Esatto, si si, nel senso... In Val di Fiemme è abbastanza sviluppato ho visto però ci sono altri posti dove non ci si rapporta, anche per quello stiamo facendo questo lavoro qua... (mm, ho capito...) e poi... Se pensa che appunto allora la valutazione sia importante. Sia la valutazione vostra interna che poi il confronto con gli altri?

Int.ato: Ma evidentemente, si è importante. Poi, il grado di importanza dipende molto da come viene fatta, da come poi è condivisa e se uno ci crede o meno (mm). Perché se la maggior parte ci crede ha una validità se viene poco... cioè è percepita in una maniera non positiva ha un valore nettamente inferiore. Come in tutte le cose, se ci si mette impegno e buona volontà le cose diventano bene, se le cose vengono fatte per costrizione o perché qualcuno lo dice che bisogna farle, ecco, il risultato è...

Int.ore: E quindi, nel senso, cosa pensa si potrebbe fare per migliorarla?

Int.ato: Cioè migliorare? Il fatto di fare una valutazione che sia utile? *(Esatto)* Ma e... Cosa bisogna fare? Intanto bisogna condividere la scelta, bisogna trovare il modo che tutti siano d'accordo su questa cosa e che tutti siano d'accordo sui criteri sulla valutazione e a quel punto, poi dopo, va bene... Come farlo? Ci sono milioni di modi di farlo, sai... Bisogna parlare con le persone soprattutto *(mm)* può essere nel contesto di un'assemblea, di diversi gruppi di lavoro... cioè ognuno sceglie il modo di lavoro più opportuno per la sua realtà *(mm)*

Int.ore: Poi, mi sono dimenticata di chiederle: quindi la vede come uno strumento utile alla crescita, utile al... poi al lavorare...?

Int.ato: Sì, qualsiasi progetto che noi portiamo avanti ci sono i momenti di confronto, di valutazione e di progettazione. Per progettare un qualcosa bisogna capire da dove si parte, che cosa si è fatto, cosa è stato fatto bene, cosa è stato fatto male e quindi valutato e a quel punto si può progettare il futuro (*mm*) perché altrimenti si va avanti a braccio con il rischio di fare continuamente gli stessi errori, magari anche le stesse cose fatte bene, però con una coscienza di cosa si sta facendo molto, molto più, molto inferiore insomma, molto meno...

Int.ore: Sì, è perché noi abbiamo spesso trovato, riscontrato, che è vista più come un giudizio e quindi ci sono difficoltà a farla per questo, perché, poi, le persone si sentono più che valutate in un'ottica di crescita, si sentono giudicate e quindi...

Int.ato: Ma sai, il fatto di giudicare può essere anche stimolante, poi che ci sia un minimo di paura perché uno non fa le cose fatte bene esiste... Se uno ci mette impegno e fa le cose fatte bene può darsi che non... le faccia benissimo, come crede lui, però, alla luce di un confronto probabilmente riesce a capire che se cambia qualcosa la cosa funziona meglio... Ma io credo sia indispensabile, insomma, condividere con altre persone le proprie idee perché ognuno c'ha il suo punto di vista che non è il punto di vista di tutti, o soprattutto, dell'utente che può essere il bambino o la famiglia del luogo piuttosto che quella del turista. Cioè, quello che conta se uno vende un prodotto, non è quello che pensa lui del prodotto che conta è quello che pensa l'acquirente perché altrimenti... se il prodotto non lo compra nessuno che senso ha farlo? Ci sono prodotti di servizi come un prodotto di consumo insomma...

Int.ore: Va bene, (apposto?) per intanto sì, al massimo la richiamo ma dovrebbe essere apposto... Va bene grazie mille.

Int.ato: Buon lavoro. Ciao, grazie.

Int.ore: Altrettanto, arrivederci.

Intervista n. 2 con un rappresentante dell'associazione sportiva "Basket Fiemme"

(I primi venti secondi di intervista non si sentono poiché ci sono interferenze eccessive nella registrazione ma conteneva i saluti, le presentazioni e una domanda introduttiva su come vede l'uso della valutazione nell'ambito delle associazioni sportive)

Intervistato: ...Grazie alle sensibilità delle persone che lavorano con un elemento di crescita a livello soggettivo... Perché dico crescita? Perché ci ha fatto capire che le associazioni rivestono un ruolo chiave nelle società di oggi, soprattutto se riconosciute come parte legante del contesto sociale... perché comunque le associazioni... non tutte le associazioni sportive e non sono riconosciute come parte integrante e complemento della nostra cultura e della nostra identità sociale e di conseguenza per noi sono momenti di accrescimento personale che ci ha portato e ci porta a guardare Provincia e Distretto famiglia come punto di riferimento per poterci interfacciare con la società e per andare incontro alla società con piccoli movimenti perché, alla fine, non ci vengono chiesti stravolgimenti e... e... Poter migliorare sia dal punto di vista umano sia dal punto di vista sportivo perché comunque si mantiene un'etica... un'etica educativa che comunque è alla base di tutto il nostro contesto sociale...

Intervistatore: Mm... sì, infatti, mi diceva ... che avete fatto un bel lavoro e che era anche contento perché non in tutti i contesti è così... Nel senso che in alcuni viene data solo attenzione all'aspetto sportivo e non a quello educativo che quindi...

Intervistato: Esatto...

Intervistatore: E che quindi secondo lui, e anche secondo me, è un motivo di crescita perché un conto è unire i bambini e i ragazzi solo per fargli fare sport un altro è unirli un po' con l'ottica anche di fargli crescere anche un po' dal punto di vista umano...

Intervistato: Esatto, esatto.... è molto vero... calcola che noi attingiamo molto a momenti... Per fare un esempio molto semplice a momenti di aggregazione e... per

esempio, domenica scorsa c'è stata una partita del minibasket, quindi si parla di bambini che hanno, che vanno dai 6 agli ai 10, agli 8, ai 10 si..., agli 11 anni al massimo... La avevano al pomeriggio, noi però la mattina abbiamo invitato la squadra avversaria per andare a fare una slittata insieme... quindi la mattina hanno fatto una slittata insieme i ragazzi, poi hanno pranzato: chi voleva aveva il pranzo al sacco chi voleva poteva... avevamo una convenzione... E questo secondo me è la massima ideologia di quello che è il *fair play*, di quello che è lo sport che deve creare momenti di aggregazione anche al di là di fuori del contesto sportivo perché comunque è facile l'aggregazione nel contesto sportivo perché comunque negli sport di squadra è così, essenzialmente. Poi c'è aggregazione anche negli sport individuali... però...

Intervistatore: Mm...

Intervistato: Un'ulteriore cosa che voglio dire... io penso che, insomma se non ci sono state evoluzioni, noi siamo l'unica società in Trentino che ha adottato il marchio *family* e lo ha messo nello statuto. Cioè noi abbiamo fatto una modifica statutaria... quindi è stata comunque una spesa perché l'Agenzia delle Entrate con la nuova legislazione costa 250 euro... e abbiamo... proprio perché crediamo in questa cosa. Noi abbiamo... in passato volevamo quasi fare un articolo per auto un po' proclamarci perché non ci sembrava bru... bello e anche corretto nei confronti delle altre associazioni però in questo caso, vedendo l'intervista e avendo la possibilità personalmente di essere... che ci vengano fatte delle domande sull'associazione, io spero possa servire per...

Intervistatore: Sì, io...

Intervistato: lo volevo solo sottolineare questa cosa: siamo l'unica associazione trentina che ha messo, col marchio *family*, che ha messo nello statuto e... la, la.. le regole *family*. Quindi noi non possiamo sottrarci, quindi un giorno, o se qualsiasi persona dei soci, di chi diventerà presidente, di chi entrerà nel direttivo... e noi ci allontaneremo, per vari

motivi personali o insomma familiari o insomma dall'associazione... dovrà comunque adottare il progetto *family*... resta forte...

Questa era una cosa che noi volevamo lasciare, era un lasciare un simbolo nella società, soprattutto nella società della Valle di Fiemme che comunque siamo, ci siamo rapportati... il basket non esisteva prima... e allora...

Intervistatore: E rispetto alla valutazione invece? Nel senso se viene fatta valutazione... sia rispetto all'andamento sia rispetto al rispetto dei principi che vi siete dati e alle azioni che state facendo?

Intervistato: Noi, diciamo che ogni... la nostra attenzione: ogni direttivo che viene svolto facciamo sempre il punto della situazione e valutiamo i vari progetti, parliamo delle varie iniziative e stiamo già ragionando sul 2015/2016 perché comunque la stagione è iniziata a settembre e... per ogni singolo progetto che viene... che viene svolto e che viene attivato o che vuole essere attivato guardiamo... facciamo sempre una valutazione interna se rientra nei parametri scelti. Questo lo svolgiamo regolarmente anche perché comunque em... qualora e se dovessimo avere una visita da parte di qualcuno del dipartimento dobbiamo essere... essere veri, reali, cioè non essere in una situazione e dire: parlo bene e razzolo male, capito?

Intervistatore: Mm...

Intervistato: Vedi tu come scriverlo, non è che ti voglio dire che altre associazioni invece non lo facciano, ok?... Non ci conosciamo però non è che sto dicendo che altre...

Intervistatore: Sì, si ho capito...

Intervistato: No perché, non sia mai che dopo viene...

Intervistatore: No, no...

Intervistato: ... Diventa impegnativo dal punto di vista (?)...

Intervistatore: E rispetto... rispetto magari più al contesto del Distretto che è un po' quello che più interessa a me. Ci sono dei momenti in cui fate delle valutazioni anche rispetto agli obiettivi che vi siete posti rispetto al Distretto? O magari momenti di confronto anche con ... su come sta andando, su come stanno andando i diversi obiettivi?

Intervistato: Allora... allora, noi in questo momento non abbiamo un diretto contatto con ... e...

Intervistatore: No, no... intendevo con..., sai?

Intervistato: Ah... sì, sai...

Intervistatore... Hanno lo stesso cognome (sorridente).

Intervistato: Sì, sì...no ho detto ... perché mi sembrava... non avevo capito...

Intervistatore: Sì, sì, sì... eh, hanno lo stesso cognome quindi...

Intervistato: Esatto... Mm... em... no. Noi con il coordinatore ci relazioniamo e... regolarmente, costantemente e soprattutto lui è... è la prima persona che è a conoscenza delle nostre iniziative. Se noi abbiamo... diciamo il suo, la sua approvazione, il suo benessere, o se lui...il suo appoggio... noi ovviamente andiamo avanti sempre in funzione dei principi educativi e lo informiamo quando il cerchio si chiude perché sostanzialmente... Faccio un esempio: Il direttivo si trova, ne parliamo, vediamo se c'è la fattibilità dell'idea, del progetto, dell'attività che vogliamo proporre e valutata la fattibilità, magari anche in un secondo momento, poi, ci esponiamo all'esterno dell'associazione proponendo alle varie istituzioni, tra cui il Distretto, condividendo con lui l'attività..

Intervistatore: Mm...

Intervistato: Se rientra... le varie attività rientrano nel, nel progetto, nelle direttive del Distretto andiamo avanti sennò facciamo un'analisi una valutazione interna. Una rivalutazione interna. Di solito, non ci, non c'è mai stata una volta in cui non sia andata avanti la cosa sennò...

Intervistatore: Dipende anche dall'ottica che si segue... se più o meno state seguendo la stessa ottica è facile che poi comunque le idee funzionino e che comunque siano sulla stessa lunghezza d'onda...

Intervistato: Sì, sì... evidentemente...

Intervistatore: Poi volevo sapere: ma ci sono, avete anche momenti di confronto, magari con le altre organizzazioni su come state procedendo, sul, magari, le cose da fare... cioè...

Intervistato: Allora, in passato lo abbiamo avuto soprattutto in ottica, in ottica Coni, ovvero Comitato delle comunità e dell'associazionismo italiani, ovvero con il Distretto provinciale e ovvero tra società sportive... Le necessità e le possibilità di interfacciarsi per poter risparmiare per queste cose e via di dicendo...

Eee adesso ultimamente... Ultimamente vuol dire fino a poco prima di Natale, non abbiamo avuto contatti... Quindi direi di sì, se guardiamo un periodo abbastanza ampio se mi dici nell'immediato: no, se ti dico ottobre-novembre sì.

Intervistatore: Mm... Ma e invece magari con gli altri membri del Distretto ci sono momenti di confronto oppure avete un rapporto solo...

Intervistato: Chi intendi?

Intervistatore: I membri del Distretto, nel senso cioè del Distretto famiglia... le altre persone...

Intervistato: Ah, nel senso i rappresentanti dell'Agenzia per la Famiglia e così...

Intervistatore: Cooperative... No, magari anche sul territorio: associazioni sportive, piuttosto che l'APT, piuttosto che gli alberghi...

Intervistato: Ah, no quello, quello sempre e regolarmente... essendo noi comunque una società che ha principi totalmente educativi, noi non vediamo il fatto di dire: "E dobbiamo avere più tesserati, quindi meno ne hanno gli altri meglio è per noi..." (mm) Cioè, ad

esempio, quando noi promuoviamo un'attività.... È venuta l'Aquila Basket a vederci o a partecipare alle attività, all'attività dell'associazione, i giocatori de basket di serie A. E hanno, hanno, cioè abbiamo invitato le altre associazioni, cioè, faccio un esempio (*mm*), abbiamo invitato le altre associazioni, coinvolto, chiesto che venissero se volevano vedere un momento di sport diverso e gli abbiamo invitati a partecipare... E quindi noi ci interfacciamo regolarmente... Cioè, se per esempio le associazioni, faccio un esempio, venissero a domandarci, a domandarci di...di... e... se vogliamo mandare i nostri ragazzi da loro o invitarci a qualche loro iniziativa, noi siamo ben contenti... e noi a nostra volta lo facciamo e...

Intervistatore: Ma quindi, poi, c'è un confronto solo rispetto alle attività o anche poi sull'... sull'ottica che portate avanti. Cioè a me viene in mente, ad esempio...

intervistato: Ah sul... sì. esatto... sull'ottica, sull'ottica del marchio noi al momento abbiamo avuto confronti semplicemente perché non... volevamo... sai... non so se... tu di dove sei?

Intervistatore: Di ..., io.

Intervistato: Ah ok, allora bene o male sai come funziona... Diciamo che se uno, se un'associazione parte, propone, sembra quasi che vuole schiacciare gli altri o, o, o diciamo essere più figa o più brava insomma (*mm*). E allora aspettiamo, forse sarebbe utile che magari potessimo partire dal Distretto per avere un momento di confronto, ok? Allo stesso tempo, cioè, non voglio dire che il coordinatore non lo sta facendo, però lo fa magari a gruppetti... magari si confronta con due o tre, non si confronta... Non c' stato un momento di confronto insieme proposto da lui e... e... quindi proposto per esempio a noi associazioni per trovarsi e dire sul da farsi...

Intervistatore: Pensi sarebbe importante o pensi di no?

Intervistato: Sì, penso sarebbe importante eee... Penso sia importante come condivisione di tutte le cose, di tutte le ricettive però, posso farti anche un esempio che magari non è simpatico: cioè, noi siamo l'unica associazione di basket in Valle (mm) è molto facile però, magari, di altre attività ce ne sono mille altre. Però, penso a queste attività che si basano tante sulle quote sociali dei ragazzi... Magari condividere ecco attività, non so se loro... cioè, c'è un po' di campanilismo ancora, capito? (Mm). No, questo è un mio pensiero personale... però volevo solo dirti...e... attenzione a come lo scrivi perché.

Intervistatore: Sì beh ma intanto questa intervista, intanto, resta a me, faccio un lavoro centrato sulla valutazione perché poi sento anche non solo te, ma sento anche magari l'APT, piuttosto che un albergo o comune per capire qual è il vostro punto di vista rispetto al Distretto, rispetto al perché avete scelto di farne parte, rispetto anche soprattutto alla valutazione dei progetti, del vostro andamento... E poi, alla fine di tutto il lavoro decidiamo se fare, cioè cosa fare del lavoro: se tenerlo solo tra di noi e poi dividerlo solo con voi che avete partecipato o se fare qualcosa di più ufficiale, insomma... Non abbiamo ancora deciso... stiamo ancora valutando... Poi è ovvio che quando lo scrivo, se lo scrivo, ci sto attenta... ecco, poi volevo...

Intervistato: Ok... Sì, sì, va bene, non ma ci sono... sono punti significativi (*immagino, immagino*) soprattutto perché aprono contesti in una società abbastanza attenta a queste cose... Cioè molte volte si è più attenti a queste cose che alle cose reali...

Intervistatore: Immagino, poi rispetto alla valutazione sempre, così ci focalizziamo un attimo: tu pensi che, cioè, quali pensi siano gli aspetti più importanti per fare valutazione? Perché pensi sia importante farla?

Intervistato: Per la crescita personale, personale e di gruppo, dopo ho sempre, ho sempre guardato, come, come, come va fatta la, la valutazione se per obiettivi, per

ambito, per obiettivi sociali, obiettivi sportivi, dipende tanto da come si mette giù il piano valutativo perché ho bisogno di un piano valutativo anche io su quello...

Intervistatore: Ma voi avete... (Scusami, scusami, dimmi) Avete un piano valutativo?

Intervistato: E no...

Intervistatore: Già prefissato sia per le attività che per poi, dopo, l'etica in questo modo?

O dipende molto dalle situazioni?

Intervistato: No, no, noi ce lo abbiamo ed è molto chiaro e semplice. Ovvero noi ogni anno ci prefissiamo delle attività, non degli obiettivi, delle attività e, e... in base alla riuscita che hanno riusciamo a definire se è stato... Perché il marchio *family* ci dà le direttive (*si*) fondamentali e diciamo educative, noi le adottiamo su ogni singolo, su ogni singola attività. Di conseguenza, se sappiamo che le adottiamo e le mettiamo, le attività, le mettiamo giù in base a quelle, anche in base a quelle perché sono un elemento formativo. E, cosa succede? Che proponendo l'attività, essendo ovviamente un'attività con queste, diciamo, prerogative del marchio *family*, quasi sempre l'attività riesce, sappiamo che abbiamo raggiunto l'obiettivo, diciamo, iniziale di svolgimento delle attività. E naturalmente noi, le nostre attività sono di natura sportiva e di natura sociale. Perché dico natura sportiva? Sono di natura sportiva perché quest'anno ad esempio siamo riusciti a far moltiplicare (*forse triplicare?*) il nostro numero di ragazzi che partecipano alle attività, diciamo, da un punto di vista sportivo. Attività sociale è invece quando proponiamo qualcosa di eee diciamo, non so... Come l'altro giorno abbiamo proposto la sciata, no la slittata, la mattina e è stata... O proponiamo, magari, di andarci a mangiare un panino o magari facciamo un'attività diversa da quella del basket e sia i bambini o i ragazzi magari vedere le partite dell'altra squadra. O insomma, attività sociali vuol dire che i bambini e i ragazzi si decontestualizzano nel loro ambiente e vanno in un altro

ambiente che sia comunque inerente, gli crei comunque attività sociale... Spero di essere abbastanza chiaro...

Intervistatore: Mm, certo, si si... E quindi è sempre un lavoro di autovalutazione che fate?

Intervistato: Em no. No perché comunque noi avendo il referente dei genitori, come il marchio *family* richiede, e abbiamo un confronto diretto e i genitori in questo caso sono i nostri primi alleati perché loro hanno il *feedback* diretto dei ragazzi e ci dicono e ci aiutano. Poi non è che noi, noi decidiamo, noi gestiamo, noi facciamo... Noi proponiamo alla famiglia e vediamo se la risposta è positiva o negativa e è proprio questa la vera valutazione, dal *feedback* positivo che abbiamo dei nostri ragazzi, dei nostri genitori, dei genitori dei ragazzi... perché comunque se un'attività non piace insomma la famiglia te lo dice subito, non partecipa...

Intervistatore: E, invece, quale, quali sono gli aspetti più difficili del fare valutazione? Ma sia rispetto alle vostre attività, ma anche poi rispetto alla valutazione, all'ottica del marchio, all'ottica della famiglia?

Intervistato: Ma, come cosa più difficile penso sia stilare il programma, il progetto, il programma valutativo perché comunque il programma valutativo deve mantenere in considerazione tutti i semestri insieme però, in se, è molto facile e facilmente fattibile e realizzabile... Noi siamo un'associazione non siamo una struttura, un ente che lavora sulla pedagogia (mm), quindi alla fine la pedagogia la fai perché comunque la pedagogia è ovunque: in ogni materia, in ogni situazione però la devi, la devi rendere pratica e facilmente fruibile e facilmente (*parola non comprensibile*) sia per chi, diciamo, la subisce ovvero sono le famiglie e i ragazzi, sia chi la propone per un momento di autovalutazione, capito?

Intervistatore: Mm, ah, posso chiederti che non... mi è venuto in mente così, adesso...

Ma rispetto... Vabbè, voi fate valutazione per il vostro lavoro, ma rispetto, magari, cioè

come viene percepita la valutazione dagli altri? Magari da chi lavora, o anche dai genitori... Cioè viene messa proprio nell'ottica tua di crescita o magari viene anche... ci sono delle difficoltà?

Intervistato: No, no, no... Soltanto, soltanto... perché la differenza la fa molto il tono con cui si fa... cioè noi diciamo, noi ci vediamo: "Cos'è che ne pensate voi?" La, la, la differenza quando uno propone le cose... Le propone sempre in maniera inclusiva, coinvolgendo il gruppo: "Cosa ne pensi di questa cosa? E... mi daresti il tuo *feedback* su questa attività? Come possiamo svilupparla? Come possiamo... Pensi che sia utile per i ragazzi?..." E tutte queste cose alla fine ci danno dei, ci fanno includere le persone, le fanno sentire dentro e quindi dal (*parole non comprensibili*), famiglie, bambini, ti danno questo tipo di informazioni che include anche loro perché comunque noi non siamo lì a dire: "Spetta che ti interrogo..."

Intervistatore: Mm, bene io avrei...con le domande io avrei finito...

Intervistato: Perfetto, nessun problema. Io allora ti ringrazio...

Intervistatore: No, grazie a te,

Intervistato: ...Poi cosa decidi di fare, se hai piacere a rendermi partecipe sarei contento...

Intervistatore: Certo adesso, perché devo fare un lavoro, devo sentire... Sei la prima persona che sento, poi devo sentire tutte le altre persone e poi vediamo... Facciamo un lavoro che è un po' più centrato sulla valutazione. Poi, adesso, vediamo un po' anche che cosa emerge dalle interviste, quali sono le cose... Magari poi, non lo so ancora, devo parlarne anche con i referenti di stage. Magari facciamo anche un lavoro un po' più ufficiale... Cioè, questo era interno al Distretto per capire un po'... Perché abbiamo riscontrato un po' di problemi con la valutazione. Nel senso che spesso è vista come un dare un giudizio e quindi si fa fatica a farla e magari anche a confrontarsi su come farla...

Intervistato: No, sai cos'è? Non so che studi fai tu, però io ho una...

Intervistatore: Servizio sociale, io...

Intervistato: Eh, vedi cioè la base è quella... Perché io studio pedagogia cioè anche se sono già laureato però studio pedagogia e di conseguenza tante cose che ho acquisito con il marchio *family* le stavo già studiando perché io comunque facevo il collaboratore e... Insomma servono, servono ma le vedi, le noti, le sai: come proporre le cose, come fare la valutazione, come proporre la cosa a livello inclusivo, non dire un giudizio... Tutto qua... e basta. Va bene?

Intervistatore: Va bene.

Intervistato: Comunque, ti ringrazio, a presto fatti sentire.

Intervistatore: Ciao, grazie mille.

Intervista n. 3 con un assessore del comune di Varena appartenente al Distretto famiglia della Valle di Fiemme

Intervistatore: Ciao, buongiorno

Intervistato: Ciao..... prima di iniziare ti volevo chiedere una cosa: ma tu lo fai per il Distretto un po' o lo fai per il tuo tirocinio come...

Intervistatore: Allora sia per il Distretto che per il tirocinio. Nel senso che la valutazione è un argomento a cui sono interessata io (ah, ok), però, comunque poi, ci sono... Cioè, è venuto fuori che la valutazione è... Ci sono spesso delle difficoltà sia a farla sia poi a usarla per (mm) per poi lavorarci sopra, sia a livello dei singoli Distretti come poi anche a livello della Provincia comunque (Aaa, certo è così!). Hai visto le domande?

Intervistato: Sì, le ho scorse velocemente stamattina, ma, insomma, poi me le rifai?

Intervistatore: Sì sì, ho detto te le mando così intanto... tanti mi hanno chiesto di farla via mail che sono più comodi così usano il tempo che vogliono loro... E ho detto, già che le mando, te le mando.

Intervistato: Sì, sì, eh sì.

Intervistatore: Allora, cominciamo?

Intervistato: Sì.

Intervistatore: Che cosa significa per te valutazione rispetto al distretto, nello specifico appunto rispetto ai comuni?

Intervistato: Asp... rifai, rifai... valutazione?

Intervistatore: Sì, valutazione, nell'ambito del distretto e nello specifico poi rispetto al comune, visto che tu sei più concentrato sul comune...

Int.ato: Sì, sì, sì, che cosa si dice, cioè, nel senso, che cosa si fa?

Int.ore: Sì, che cosa significa per voi e che importanza ha?

Int.ato: Mm, Prima di tutto è un... Vabbè, devo cercare qualcosa di intelligente da dire: la valutazione è... prima di tutto dovrebbe essere un, una verifica di quanto fatto. Perché insomma quello è il senso, no? (mm) E, soprattutto, di quanto fatto e di come è stato fatto... Quindi verifica si rende, significa, fare un po' il riassunto rispetto a quello che, rispetto ad un obiettivo che ti eri posto, che ci si era posti vedendo come comune e se si è riusciti a portare a termine tutte le azioni... Ma al di là delle azioni tutte le idee, perché alle volte poi entrando in tema non sono verificabili, o no so, uno non ce la fa (mm).

Int.ore E quindi, nel senso, la percepite come uno strumento per fare che cosa? Cioè per ver...nel senso, si ferma alla verifica?

Int.ato: Bah, noi ad esempio... il comune ad esempio l'anno scorso ha detto: "Sono queste cinque azioni, la quinta non è riuscita e allora l'abbiamo messa sul nuovo piano",

per dire... (mm) Perché abbiamo valutato che non è che non si possa fare ma era rimasta incompiuta... quindi è un nuovo obiettivo.

Int.ore: E quindi... La domanda poi era se viene fatta all'interno del comune, ad esempio, in che modo viene fatta, ma me lo hai già spiegato praticamente.

Int.ato: Sì, sì... io ti dicevo... c'è una... (parola non comprensibile), insomma è piccolo, quindi siamo due persone che seguono (mm) questa tematica, ci troviamo noi due e facciamo il punto della situazione e vediamo se la cosa è stata portata a termine...

Int.ore: Ma poi ci sono anche dei momenti di confronto con M., piuttosto che con i rappresentanti degli altri comuni o delle altre associazioni che fanno parte del Distretto?

Int.ato: Sì, sì magari... ma sì... Il punto di riferimento per noi di Varena è sicuramente il comune di Cavalese, sempre stato sia a livello di aggregarsi in qualche azione, magari, sai, informativa, magari pensare di fare qualche serata aperta alla valle... È meglio mettersi insieme e organizzarlo a Cavalese (mm). Quindi sì, c'è un confronto e anche delle idee che nascono da... anche non (parola non comprensibile) il fatto di dire: "Guarda mi è venuta questa idea... Bene, la mettiamo nel Piano oppure la metti nel Piano del Distretto." Insomma...

Int.ore: Rispetto alla valutazione, poi, c'è il confronto anche con l'esterno o è una valutazione che rimane vostra interna?

Int.ato: Sull'esterno intendi la popolazione?

Int.ore: Sì

Int.ato: No no, rimane solo interno a meno che non venga fatto... Cioè, a meno che non si intenda la presentazione alla popolazione di quello che si è fatto (mm). Però questo noi lo facciamo: cioè a fine anno c'è una un... (Tossisce: "Sono mezza ammalata, tanto per non farmi mancare niente...") Sì, queste riunioni con la popolazione dove comunque è fatta una presentazione del Piano in corso... Viene fatto di solito a dicembre e quindi è

un po', certo, anche un po' una valutazione di quello che si è fatto... Ad esempio, noi abbiamo messo un anno un progetto sulla mobilità da fare... Cioè sensibilizzare gli adulti da parte dei bambini ad andare piano nel paese eccetera, eccetera... Alla fine, abbiamo fatto il piedi bus. Un'altra cosa, però è legato... ecco così (mm), in questo modo...

Int.ore: Emm... e pensi che sia importante venga lasciato spazio di decidere come fare valutazione a ogni singolo soggetto o che ci dovrebbe essere una modalità un po' più definita, uguale per tutti?

Int.ato: Mm direi di sì, anche perché altrimenti prima di tutto si perde magari la ritualità del farlo, quindi da buoni italiani secondo me ci deve essere imposta questa cosa qua... Emm perché poi uno lo deve fare per dire se è riuscito e per progettare un nuovo anno di attività, però a livello formale, dando anche un punteggio, deve essere standard (mm). O uno valuta solo se è riuscito o non è riuscito, l'altro valuta se è riuscito dando una percentuale, quell'altro ancora fa una relazione globale, l'altro fa una tabella non so se sono poi paragonabili...

Int.ore: Eh infatti e questo anche uno dei problemi che abbiamo trovato un po' (eh, eh) Che poi è difficile lavorarci sopra (mm). Bene, poi cosa ti volevo chiedere: quindi, secondo te... cioè, perché adesso tu fai la valutazione, voi la fate come pensate sia meglio farla per voi o seguite già un po' delle indicazioni che magari avete concordato con all'interno del Distretto?

Int.ato: Ma, noi la Provincia, l'Agenzia per la Famiglia ci ha mandato un fac simile, una tabella...

Int.ore: Ma quindi voi lavorate su quella?

Int.ato: Sì, sì, sì... facciamo quello tabella lì... Va bene, anche perché comunque devi prendere in mano quelle 5 o 6 azioni, le passo e do una percentuale...

Int.ore: Sì, quindi, nel senso, voi fate un lavoro...

Int.ato: ...Eh?

Int.ore: Vai, vai, dimmi scusa...

Int.ato: No, oltre agli incontri che come ti dicevo facciamo in due persone che si occupano del Piano...

Int.ore: Quindi formalmente è solo quell'azione là? Rispetto alle azioni però non vengono fatti incontri di confronto sull'andamento, mi viene in mente con gli altri... altre associazioni o così... Cioè un confronto, un momento di confronto

Int.ato: No, no, no.

Int.ore: E pensi potrebbe servire? O pensi che sarebbe...

Int.ato: Beh, guarda, si si assolutamente. Sì, certo... Guarda, cioè alle volte dalle riunioni o così organizzate non è che... Cioè, esce, esce assolutamente ma, alle volte, nasce anche da un confronto casuale eh. Cioè che ti trovi e nasce quell'idea particolare che uno decide di mettere dentro e di fare... Cioè, capito? Insieme come abbiamo fatto con i comun..., con i due alberghi, un percorso con i ragazzi di valorizzazione delle nostre fontane e quindi cercare un po' di documentazione, intervistare... Insomma, il risultato: quattro tabelle, fatte bene! (*mm*) affisse alle 4 fontane principali del paese che hanno la loro storia e è stato fatto in collaborazione con gli esercizi alberghieri, i due che hanno il marchio adesso (*mm*).

Int.ore: E quindi poi, concludendo un po', ripensando ai punti di forza della valutazione per come viene fatta adesso e quali invece le cose che si potrebbero migliorare?

Int.ato: Ma... bah... il punto di forza... il punto di forza è il fatto che già fare valutazione di tipo, come dire, a punteggio può essere utile... Insomma anche... calcola, insomma, che i piccoli comuni adesso, se si mettono quelli grandi a fare una valutazione è ben più complesso... Insomma, conta noi che proponiamo quelle 5-6 azioni che sono per un comune sostenibili non è che ti richiede di fare chissà che tipo di valutazione, sai, non è

che devi stare a far *focus group* per capire se l'hai fatto o no. Quindi, insomma, per quel che riguarda il comune di Varena è più che sufficiente così, certo che magari anche dei confronti ad ampio raggio... Adesso i comuni in Valle di Fiemme sono di più, c'è anche Carano, c'è Castello-Molina (*di Fiemme*). Quindi insomma, (*mm*) sarebbe bello prevedere anche degli incontri tra comuni magari, no?

Int.ore: Ok, ok, per me basta così, grazie.

Int.ato: Grazie a te.

Intervista n. 4 con un rappresentante dell'evento temporaneo “Marcialonga” in possesso della specifica certificazione *family*

1. Cosa significa per lei valutazione nel contesto della sua organizzazione rispetto alle attività svolte (sia interne che collegate all'ottica del Distretto famiglia)?

Valutare le attività svolte significa stimare la qualità del lavoro, quali sono i servizi maggiormente apprezzati dai propri utenti, comprendere i propri punti forti, le necessità ma anche eventuali cose da migliorare o mancanze.

2. Che importanza ritiene abbia?

//

3. Come la percepisce? A cosa può servire?

La valutazione delle attività svolte è una componente fondamentale sia nel quotidiano sia all'interno del Distretto Famiglia perché permette di tracciare un quadro di tutto ciò che si può migliorare per garantire la miglior qualità possibile del servizio.

4. Come crede sia percepita a livello territoriale, sia dai vari membri del distretto che da parte della popolazione più in generale?

La valutazione di un'esperienza, di un servizio, di un prodotto viene sempre fatta da parte di chi ne usufruisce o ne è coinvolto, molte volte questa non viene esplicitamente espressa, ma comunque avviene. Da parte dei membri del distretto è un modo per confrontarsi e sentirsi parte di un progetto condiviso, mentre da parte della popolazione è la possibilità di esprimere la propria opinione, i propri bisogni e contribuire a eventuali idee e miglioramenti.

5. All'interno del suo contesto (albergo, associazione sportiva, evento temporaneo, associazione per crescere insieme, comune...) viene fatta valutazione?

5.1 Se sì, come?

L'organizzazione della Marcialonga è divisa in molti settori, ognuno coordinato dal capo-servizio. Al termine di ogni evento si svolge una riunione dove ogni capo settore fa un report e una valutazione del proprio settore.

Le molte email di chi prende parte all'evento ci dà inoltre un ulteriore punto di vista sugli aspetti organizzativi che meglio hanno soddisfatto le loro esigenze e quelli che invece possono essere perfezionati.

5.2 Se no, perché? Crede sarebbe importante farla?

6. Ci sono dei momenti di confronto e condivisione con altri membri del distretto e con il coordinatore (sia formali che informali) sia rispetto all'andamento delle azioni dei singoli membri che rispetto all'evoluzione del Distretto Famiglia nel suo complesso?

Il coordinatore è sempre presente all'evento così da avere un confronto immediato su eventuali aspetti critici e su quelli positivi.

Più difficile è invece il confronto con altre realtà a livello di eventi temporanei. L'evento Marcialonga, come molti altri, dura un giorno, non si tratta quindi di un percorso continuo che necessita di un costante monitoraggio e confronto.

6.1 Se sì, come si svolgono?

6.2 Se no, crede sarebbe importante ci fossero ed eventualmente perché?

Nel momento in cui un evento temporaneo o un'altra realtà del distretto avesse bisogno di un confronto sicuramente tutte le realtà presenti sarebbero disponibili a fornire supporto. È quindi importante sapere quali sono queste realtà per sentirsi parte di un progetto condiviso e sapere di poter contare sugli altri, pur non riscontrando la necessità di incontri programmati.

7. Ritiene che dovrebbe esserci una modalità di valutazione definita e uguale per tutti i membri del Distretto? Perché?

Avere una modalità di valutazione definita e uguale per tutti i membri del Distretto sarebbe un grande limite perché costringerebbe realtà molto diverse tra loro ad adattarsi a criteri che non gli appartengono, o che sono di poca utilità per la realtà in questione. È invece importante cercare di valutare quali siano i criteri che meglio si adattano alle varie realtà e che rappresentano al meglio l'appartenenza al distretto, le esigenze che la famiglia può richiedere in quell'ambito, le peculiarità e le caratteristiche di maggior importanza in modo tale che ognuno rispetti i giusti criteri a seconda delle proprie caratteristiche.

8. Quali crede siano gli elementi di forza della valutazione in questo ambito? E quali le difficoltà?

Avere delle linee guida con dei criteri stabiliti è sicuramente utile per capire meglio quali caratteristiche soddisfano al meglio i bisogni della famiglia. Ogni realtà dovrebbe adottare quindi le giuste misure per venire incontro a tali bisogni, purché questi siano compatibili con la propria attività e la realtà in questione.

9. Pensa si potrebbe migliorare?

9.1 Se sì, come?

In ogni ambito c'è uno spazio di miglioramento, che si può ottenere con l'esperienza, il tempo e la condivisione.

9.2 Se no, perché?

Intervista n. 5 con il proprietario di un albergo della Valle di Fiemme in possesso della specifica certificazione *family*

1. Cosa significa per lei valutazione nel contesto della sua organizzazione rispetto alle attività svolte (sia interne che collegate all'ottica del Distretto famiglia)?

È un momento di “riflessione” che porta ad una crescita di tutte le componenti

2. Che importanza ritiene abbia?

Riteniamo essere di fondamentale importanza!

3. Come la percepisce? A cosa può servire?

Serve sicuramente per confrontarsi e capire dove si può fare meglio!

4. Come crede sia percepita a livello territoriale, sia dai vari membri del distretto che da parte della popolazione più in generale?

Su questo aspetto, secondo noi bisogna lavorare ancora anche se si vedono già dei buoni risultati.

5. All'interno del suo contesto (albergo, associazione sportiva, evento temporaneo, associazione per crescere insieme, comune...) viene fatta valutazione?

Quotidianamente su vari aspetti e segmenti!

5.1 Se sì, come?

Spesso a voce con i nostri collaboratori, altre volte in maniera più approfondita avvalendosi di dati e sistemi più evoluti.

5.2 Se no, perché? Crede sarebbe importante farla?

6. Ci sono dei momenti di confronto e condivisione con altri membri del distretto e con il coordinatore (sia formali che informali) sia rispetto all'andamento delle azioni dei singoli membri che rispetto all'evoluzione del Distretto Famiglia nel suo complesso?

Per il momento no ma crediamo siano necessari per crescere ancora.

6.1 Se sì, come si svolgono?

6.2 Se no, crede sarebbe importante ci fossero ed eventualmente perché?

7. Ritiene che dovrebbe esserci una modalità di valutazione definita e uguale per tutti i membri del Distretto? Perché?

Penso che ci debba essere una valutazione definita ma magari diversa per le diverse tipologie di membri.

8. Quali crede siano gli elementi di forza della valutazione in questo ambito? E quali le difficoltà?

9. Pensa si potrebbe migliorare?

9.1 Se sì, come?

9.2 Se no, perché?

//

Intervista n. 6 con un rappresentante di un ente museale di Cavalese

1. Cosa significa per lei valutazione nel contesto della sua organizzazione rispetto alle attività svolte (sia interne che collegate all'ottica del Distretto famiglia)?

Valutazione = momento di importante riflessione.

2. Che importanza ritiene abbia?

Fondamentale, soprattutto quando si offrono attività laboratoriali nuove. È necessario riflettere sui suoi punti di forza e debolezza.

3. Come la percepisce? A cosa può servire?

Serve per rendersi conto se si sono raggiunti gli obiettivi che si sono prefissati nel momento di progettazione del lavoro.

4. Come crede sia percepita a livello territoriale, sia dai vari membri del distretto che da parte della popolazione più in generale?

//

5. All'interno del suo contesto (albergo, associazione sportiva, evento temporaneo, associazione per crescere insieme, comune...) viene fatta valutazione?

5.1 Se sì, come?

Per il momento solo autovalutazione.

5.2 Se no, perché? Crede sarebbe importante farla?

Non sono stati ancora predisposti questionari di valutazione per i visitatori e i frequentatori delle nostre attività didattiche.

6. Ci sono dei momenti di confronto e condivisione con altri membri del distretto e con il coordinatore (sia formali che informali) sia rispetto all'andamento delle azioni dei singoli membri che rispetto all'evoluzione del Distretto Famiglia nel suo complesso?

No, per quel che ne so.

6.1 Se sì, come si svolgono?

6.2 Se no, crede sarebbe importante ci fossero ed eventualmente perché?

Sì, potrebbe essere utile. A livello museale potrebbe aiutare la creazione di una "rete".

7. Ritiene che dovrebbe esserci una modalità di valutazione definita e uguale per tutti i membri del Distretto? Perché?

Per le realtà museali si...

8. Quali crede siano gli elementi di forza della valutazione in questo ambito? E quali le difficoltà?

Migliorare/incrementare i servizi offerti.

9. Pensa si potrebbe migliorare?

9.1 Se sì, come?

9.2 Se no, perché?

//

RINGRAZIAMENTI

Al termine di questo percorso desidero ringraziare per la loro disponibilità coloro che in vario modo mi hanno seguito e supportato, non solo nell'elaborazione della tesi, ma in questi anni di studi, contribuendo a renderli occasione di arricchimento personale e professionale.

In particolare, il mio pensiero è rivolto alla dottoressa Tabarelli, la dottoressa Fiumefreddo e il dottor Malfer che mi hanno accompagnato nello svolgimento del mio stage formativo all'interno dell'Agenzia per la famiglia, dandomi l'occasione di esporre e approfondire i miei interessi e aiutandomi nel trovare l'orientamento da dare alla mia tesi di laurea.

Un grazie va anche alla mia relatrice, la professoressa Perino, per la disponibilità e la fiducia accordatami e per la sua capacità di trasformare anche le mie debolezze in elementi distintivi.

Infine, la mia riconoscenza è rivolta a coloro che con il loro affetto, la loro presenza, il loro sapermi capire e accogliere hanno contribuito a darmi la fiducia necessaria per intraprendere e concludere questo percorso universitario: i miei genitori, le mie sorelle, il mio fidanzato, i miei compagni di corso e i miei amici.