

**PARTE PRIMA**

**Compiti e attività dell'Osservatorio**



## CAPITOLO 3

### La costituzione e l'avvio dell'Osservatorio

#### 1. DALL'IDEA...

##### 1.1 L'idea iniziale

“Il responsabile diocesano del Centro di Ascolto Caritas rientra da Roma dopo una tappa del Percorso di formazione base con una nuova idea...”

“Il Vescovo, stimolato da una riunione della Conferenza episcopale regionale, convoca il direttore della Caritas per chiedere l'avvio...”

“Giacomo, sociologo, volontario, preme da anni perché si costituisca l'Osservatorio...”

“Il Centro di pronta accoglienza ha bisogno di informazioni sulla presenza di gravi forme di povertà per poter presentare un progetto...”

“È in scadenza un bando di Caritas Italiana che prevede il finanziamento alle diocesi a sostegno della nascita dell'Osservatorio...”

“Ho letto fino al terzo capitolo della nuova guida degli Osservatori e...”

Insomma, a persone diverse, per motivi diversi, può venire l'idea di avviare, costituire o rianimare un Osservatorio delle povertà e delle risorse, ma... andiamo con ordine!

##### 1.2 Paternità e maternità responsabili

L'idea, il desiderio o l'intuizione di costituire un Osservatorio diocesano delle povertà e delle risorse possono effettivamente sorgere sotto l'impulso di stimoli e bisogni differenti. A volte, tali stimoli sono dettati da una certa fretta... Potrebbe essere il desiderio di valorizzare al più presto la disponibilità di un professionista della ricerca sociale ... il bisogno di far fronte in tempi brevi ad una qualche emergenza... la neces-

sità di recepire il più presto possibile l'inaspettata esortazione del Vescovo “...l'Osservatorio è bene che ci sia!”.

Oltre la situazione contingente, è sempre importante “rimodellare” una buona idea iniziale su *robusti presupposti*. L'Osservatorio non va improvvisato, ma rappresenta una occasione stabile per:

- ↳ ampliare, nel senso di estendere ed approfondire, la conoscenza delle forme di povertà, esclusione e vulnerabilità sociale del proprio territorio;
- ↳ assumere maggiore consapevolezza delle cause che le producono e/o le perpetuano, nonché delle risorse esistenti (o mancanti) per fronteggiarle;
- ↳ affinare la percezione che si ha di se stessi, del proprio operato, delle priorità che si stanno perseguendo, del modo in cui si incide nella realtà;
- ↳ accrescere la capacità di restare al passo con i tempi, vigilando le tendenze *in fieri*;
- ↳ potenziare l'efficacia delle proprie progettualità, basandole su una conoscenza “scientifica”;
- ↳ orientare la pastorale in modo puntuale e quindi più efficace;
- ↳ sostenere una pastorale diocesana integrata;
- ↳ superare la sindrome “dell'emergenza”, riuscendo a guardare “un po' più in là”;
- ↳ promuovere la creazione di una rete sul territorio;
- ↳ ...

È come dar voce ad un “grillo parlante” e contestualmente impegnarsi ... ad ascoltarlo!

##### 1.3 Primi confronti

Le idee, a chiunque vengano, nascono all'interno di una appartenenza ad un contesto, ad una cultura. Perché prendano forma vanno necessariamente forgiate, smussate e adattate a quel contesto. L'idea iniziale va inoltre condivisa e confrontata:

chi ha avuto l'idea dovrebbe condividerla con tutti quegli attori che potrebbero essere interessati e coinvolti. In questo modo, l'Osservatorio non sarà più e solo un'idea del vescovo, o del direttore della Caritas, ma rappresenterà il risultato di un "sentire" comune, arricchito dalla partecipazione di più punti di vista, frutto di un'onestà condivisione, capace di catalizzare il più ampio consenso e la più elevata partecipazione.

In Italia, l'Osservatorio può contare su una storia ormai ventennale. Tuttavia, non è uno strumento da applicare a scatola chiusa, come un nuovo software da installare su un computer, seguendo le istruzioni fornite nell'acquisto. In ogni realtà diocesana l'Osservatorio deve necessariamente aderire alle necessi-

tà/caratteristiche del territorio. Inoltre, è un'opportunità che può essere colta in modo migliore se le persone coinvolte ne riconoscono l'utilità.

Tutto ciò è favorito dal confronto e dal dialogo.

Il confronto dell'idea iniziale serve anche a mitigare in qualche modo l'entusiasmo e la fretta di partire. Se, da un lato, è giusto che l'idea di partenza sia accompagnata dalla passione e dalla voglia di fare, dall'altro lato sarebbe imprudente iniziare ad agire senza riflettere sulle complicazioni/implicazioni delle nostre azioni, benché bene ispirate.

Si tratta, in altre parole, di lasciar decantare l'idea ... come un calice di buon vino!

### **Spigolature**

*Avuta l'intuizione della necessità di dar vita ad un Osservatorio delle povertà (a partire dal bisogno di seguire l'evoluzione della presenza degli immigrati sul territorio per meglio progettare servizi di accoglienza) il direttore della Caritas diocesana, dopo una buona consultazione con l'équipe, convoca una riunione con i vicari foranei, i responsabili dei servizi Caritas, il direttore dell'Ufficio diocesano Migrantes, ... in cui cerca di capire i punti di vista di tutti i convenuti, mirando al coinvolgimento delle persone, a valutarne l'interesse e raccogliere suggerimenti e disponibilità.*

*Con l'urgenza di avviare un Osservatorio delle povertà e delle risorse, il Vescovo, che non vuole rimanere indietro rispetto all'andamento delle altre diocesi della regione, convoca il direttore della Caritas diocesana e (anche su suo consiglio) i direttori degli altri Uffici pastorali, il direttore della fondazione che gestisce i servizi per la grave emarginazione... Con loro, aiutato dal direttore Caritas, cerca di ampliare il ventaglio delle possibilità, di valutare la pertinenza del bisogno rilevato, di raccogliere suggerimenti e di valutare eventuali disponibilità.*

È da una serie di riunioni interlocutorie di questo tipo che, un po' alla volta, dovrebbe delinearsi la fisionomia iniziale dell'Osservatorio e gli elementi cardine su cui si andrà poi ad innestare il progetto.

Nel complesso, sono tre gli elementi su cui è necessario avviare il confronto iniziale: le finalità generali, le risorse disponibili, la scelta del responsabile.

**a) il confronto sulle finalità generali** verso cui dovrebbe tendere il lavoro dell'Osservatorio.

Esse rappresentano l'insieme delle aspettative, delle attese e dei desideri che sono alla base della decisione di avviare l'Osservatorio. Si traducono contestualmente nell'incarico ad agire, nel mandato affidato al gruppo operativo che porterà poi avanti il lavoro.

## Spigolature

*L'équipe di Caritas diocesana, insieme ai vicari foranei, ai responsabili dei servizi Caritas, al direttore dell'Ufficio diocesano Migrantes, decidono che l'Osservatorio si può fare. I vicari sono disponibili ad entrare in gioco, i responsabili dei servizi vogliono approfittare dell'opportunità per mettersi in rete, il direttore Migrantes preferisce non farsi coinvolgere, per il momento... si vorrebbe partire in fretta, per poter arrivare preparati al prossimo bando otto per mille e contestualmente al prossimo periodo di Avvento. La logica è quella dei piccoli passi.*

*Le riunioni del Vescovo con il direttore della fondazione che gestisce i servizi per la grave emarginazione, il direttore della Caritas diocesana e quelli degli altri Uffici pastorali, sono vissute con grande entusiasmo e partecipazione. I più giovani colgono la grande potenzialità di uno strumento capace di aggregare il lavoro che ciascuno fino ad ora conduceva per proprio conto...il direttore Caritas e della fondazione diocesana sono sbalorditi da tanto entusiasmo e danno la loro disponibilità. Insieme fanno pressione sul Vescovo per avviare un progetto in grande stile che parta subito in rete anche con le istituzioni comunali.*

**b) il confronto sulle risorse** su cui è possibile/auspicabile investire.

Tali aspetti definiscono in un certo senso la "misura" del nuovo progetto, la *taglia* del nuovo Osservatorio delle povertà e delle risorse. In base ad una serie di variabili di contesto, definite nella fase esplorativa di avvio, potrebbe trattarsi di un Osservatorio *Small*, *Medium* o *Large*. La taglia può dipendere da diversi fattori:

↳ se ci sono o meno risorse economiche stanziare ad hoc;

↳ se si potrà contare su personale dipendente;

↳ se il tutto dovrà essere gestito da chi già sta lavorando per la diocesi oppure da un nuovo gruppetto di volontari;

↳ se c'è la disponibilità di un computer, con software appropriato, e qualcuno in grado di usarlo;

↳ se sono presenti in diocesi molteplici postazioni informatiche, già attive in diversi centri di ascolto;

↳ ...

## Spigolature

*Nella logica dei piccoli passi, si decide di partire con il coinvolgimento di una parrocchia per ciascun vicariato, e di porre la comunità ecclesiale come beneficiario privilegiato della ricaduta delle osservazioni che si produrranno, nel primo anno di attività, sul fenomeno dell'immigrazione. In ogni parrocchia sarà attivato un volontario del Centro di ascolto; verrà messo a disposizione un giovane operatore molto in gamba, sociologo di formazione e con un po' di esperienza di ricerca sociale; la Caritas diocesana si assume la responsabilità dell'Osservatorio e mette a disposizione nei propri locali un ufficio e una postazione informatica.*

**c) il confronto sulla figura del responsabile** dell'Osservatorio.

È la persona a cui affidare il mandato di trasformare l'idea in progetto e, successivamente, di realizzarlo.

È bene che il responsabile, ed eventualmente qualche

membro del gruppo di lavoro, siano espressione di una scelta quanto più possibile condivisa da parte dei tutti i soggetti coinvolti, portatori nel progetto di specifiche sensibilità e attenzioni.

## Spigolature

*Il Vescovo incarica il direttore della Caritas diocesana di prendere contatti con i direttori degli uffici pastorali ed i vicari zionali. Insieme si decide di affidare il nascente Osservatorio a...*

### 1.4 La costituzione del Gruppo di progetto (Gdp)

Arriva finalmente il momento di dar corpo all'idea, di realizzarla, e la responsabilità passa al gruppo di progetto, composto dal responsabile dell'Osservatorio e da altre persone incaricate a tale scopo.

#### 1.4.1 Da quante persone è bene che sia composto il gruppo di progetto?

Partendo dal presupposto biblico che “non è bene che l'uomo sia solo”, possiamo suggerire che il Gdp debba essere principalmente uno strumento agile, con un minimo “sindacale” di almeno tre persone, ma non superiore alle cinque unità. Non dimentichiamo inoltre che, quando lo si riterrà utile, in misura occasionale e funzionale al raggiungimento di un obiettivo, si potrà aprire il Gdp ad altri interlocutori e/o collaboratori.

I ruoli/compiti del Gdp devono essere suddivisi in modo condiviso e chiaro tra i partecipanti. Questo per non concentrare tutte le responsabilità su alcune persone, e fare in modo di prevenire possibili conflitti. Ruoli chiari (responsabile Osservatorio, referente comunicazione, ecc.) e condivisi sono necessari anche per le interazioni con l'esterno: sapere “chi fa che cosa” aiuta certamente i nostri interlocutori a orientarsi meglio.

#### 1.4.2 Quali professionalità devono essere messe in gioco?

In generale nei gruppi di lavoro occorre contemplare figure e competenze differenti, in modo da coprire le diverse aree necessarie per la gestione di un progetto: dalle competenze tecniche a quelle amministrative, sia dei volontari che degli operatori (va tuttavia ricordato che alcune competenze occasionali o particolari, che non richiedono una presenza stabile e costante all'interno del gruppo di lavoro, possono essere rintracciate, all'occorrenza, nel più vasto ambito della diocesi).

Ci preme sottolineare che, nel nostro caso, le competenze non necessitano obbligatoriamente di professionalità specifiche, la cui assenza potrebbe inficiare il lavoro. In altre parole, non è sempre necessario inserire nel Gdp dei professionisti del settore, quanto piuttosto degli operatori che abbiano un minimo di bagaglio, eventualmente ampliabile grazie a dei percorsi di formazione mirata (come accenneremo poi). Quindi:

- ↳ non solo un sociologo, ma persone che abbiano una conoscenza base delle scienze sociali, che sappiano impostare una raccolta dati ed operare una lettura degli stessi;
- ↳ non solo uno statistico, ma persone che sappiano organizzare un *data base* e fare un minimo di analisi dei dati;
- ↳ non solo un pedagogista o un educatore, ma persone che abbiano competenze relazionali che permettano loro di coinvolgere ed animare il contesto ecclesiale e civile;
- ↳ ...

La sfida è partire. Se in alcuni contesti non difetterà la presenza di specifiche competenze, in altri contesti non ci si dovrà arrendere per la mancanza di esse. Soprattutto perché, come già detto, i membri del Gdp si devono mettere in un'ottica di formazione permanente, che può colmare alcune carenze o rafforzare alcune competenze già presenti.

#### 1.4.3 Dove cercare occasioni formative, considerando che l'essere arrivati a percepire questa esigenza è già un buon punto di inizio?

- ⇒ in Delegazione regionale (anche attraverso la forma dell'affiancamento presso altre realtà diocesane più “avanzate”);
- ⇒ sul territorio, partecipando ad eventi promossi da altre realtà (percorsi formativi, convegni, tavole rotonde, dibattiti, ecc.);

- ⇒ all'interno dello stesso gruppo di progetto, attraverso l'auto-formazione;
- ⇒ in Caritas Italiana;
- ⇒ ...

### **1.5 La rete dei partner**

Il lavoro di rete è nel DNA dell'Osservatorio, ma quali sono i partner privilegiati?

- ⇒ gli uffici diocesani (Migrantes, pastorale familiare, pastorale giovanile, pastorale sociale del lavoro, ecc.);
- ⇒ i servizi diocesani (mense, ambulatori, ecc.);
- ⇒ le realtà ecclesiali e non, presenti sul territorio (a favore di famiglie, anziani, donne, ecc.);
- ⇒ i servizi sociali dei comuni/municipi;
- ⇒ gli altri osservatori sociali, istituzionali e privati;
- ⇒ ...

Con questi attori occorre costruire e/o rafforzare un lavoro di rete, non solamente tramite scambio di informazioni, ma anche attraverso dei percorsi condivisi di conoscenza costante dei fenomeni che interessano il territorio, ognuno per il suo specifico.

## **2. ...AL PROGETTO**

### **2.1 Pro-getto: fare un salto avanti**

Progettare significa “partire con la testa” prima che con le mani. Significa immaginare cosa “dovrà essere” e cosa “dovrà fare” l'Osservatorio per poter raggiungere i suoi scopi, seguendo i percorsi più adeguati, più efficaci e più efficienti possibili. La progettualità, per essere efficace, dovrà essere contestualmente di lungo e breve termine:

## PROGETTAZIONE

### A LUNGO TERMINE

Si tratta di confrontarsi sulla definizione degli scopi di lungo respiro, delle finalità generali, dei grandi cambiamenti attesi nell'arco di 2-3 anni, a livello ecclesiale e nel territorio. A tale scopo va dedicato un congruo lasso di tempo.

#### *Esempi di obiettivi a lungo termine*

- ☞ migliorare la conoscenza del territorio diocesano attraverso la lettura delle situazioni di povertà e fragilità sociale su tutto il territorio;
- ☞ favorire la messa in rete dei CdA (nelle varie dimensioni esistenti) e dei servizi diocesani (mense, dormitori, ecc.);
- ☞ realizzare e aggiornare periodicamente una mappatura delle risorse;
- ☞ ...

### A BREVE TERMINE

All'interno della progettualità di più breve respiro, vanno definiti quegli obiettivi che si desidera raggiungere entro il primo anno di attività dell'Osservatorio e le conseguenti azioni necessarie per la realizzazione degli stessi.

#### *Esempi di obiettivi a medio termine*

- ☞ consolidare il GdP (attraverso riunioni e formazione specifica);
- ☞ costruire l'impianto della mappatura delle risorse (realizzazione dello strumento e prima ricognizione);
- ☞ avviare una prima osservazione sui fenomeni di povertà del territorio;
- ☞ realizzare uno screening sulla presenza di CdA nel territorio;
- ☞ realizzare una ricerca bibliografica su quanto prodotto in precedenza sul territorio (articoli, testi, indagini, ecc).
- ☞ ...



## 2.2 Perché progettare?

Non basta una buona idea per partire, lancia in resta, con l'attività dell'Osservatorio. La complessità e le potenzialità dello stesso strumento richiedono al gruppo di progetto, appena nominato ed investito dell'incarico, uno sforzo ulteriore

prima di avviare le attività a pieno regime: progettare il lavoro da farsi.

Dedicare un congruo tempo alla progettazione offre alcuni vantaggi, di seguito elencati.

### I VANTAGGI DELLA PROGETTAZIONE

- ↳ affiatare il gruppo di lavoro e condividere aspettative e competenze dei membri;
- ↳ dare un futuro più certo ai risultati attesi del progetto, sfuggendo al rischio di partire sull'onda di una effimera emozione;
- ↳ poter considerare con più attenzione e precisione le risorse economiche, umane, territoriali, politiche... fruibili per realizzare il progetto;
- ↳ consentire uno sviluppo "governato", sostenibile ed armonioso del nuovo Osservatorio e delle proprie attività;
- ↳ definire direzioni e scenari di sviluppo per il lavoro su cui aggregare energie e risorse;
- ↳ aggiungere prospettiva alle proprie azioni perché aumentino in efficacia;
- ↳ ridurre le logiche di approssimazione e di casualità, e implementare quelle della "precisione";
- ↳ giocare d'anticipo rispetto agli eventi e quindi gestire con più strumenti gli imprevisti e gli incidenti di percorso;
- ↳ lavorare in una logica di rilettura e valutazione del lavoro che si svolge;
- ↳ offrire a soggetti terzi l'immagine e la garanzia di un lavoro serio, a cui si può dare fiducia, con cui ci si può impegnare e per il quale si può decidere di investire tempo ed energie;
- ↳ ....

## 2.3 I passaggi necessari per una buona progettazione

Dopo l'assunzione del mandato consegnato al gruppo di progetto, la definizione della taglia *Small*, *Medium* o *Large* del nuovo Osservatorio e la condivisione delle finalità, inizia propriamente la fase della progettazione. Mutuando dalla abbondante letteratura in materia, proviamo nello schema successivo

a descrivere le tappe principali del percorso: si tratta di passaggi da attraversare per impostare al meglio il lavoro, di nodi da sciogliere prima di passare all'azione, di scelte da fare e soprattutto di decisioni da fissare nero su bianco per averle a portata di mano, per condividerle con gli altri, per verificarle *in itinere* e farne blocco di partenza per ripartire in futuro.

## GLI OBIETTIVI DI BREVE PERIODO

### Quali le mete da raggiungere nel corso del primo anno di lavoro?

Una volta chiarita la finalità ultima del progetto, questa va scomposta nella definizione degli obiettivi generali e specifici. Gli obiettivi definiscono gli esiti che si vogliono raggiungere attraverso il progetto. Ogni obiettivo dovrebbe possedere le seguenti caratteristiche:

- ☞ *Concretezza*: è possibile verificare il suo reale raggiungimento?
- ☞ *Chiarezza*: è formulato in modo semplice e comprensibile da tutti?
- ☞ *Utilità*: quale cambiamento effettivo produce? È utile rispetto al fine ultimo del progetto?
- ☞ *Condivisione*: è coerente con l'identità e la pedagogia del Gdp ed è condiviso da tutti i soggetti chiamati in causa dal progetto?
- ☞ *Fattibilità*: l'obiettivo è realmente alla portata delle risorse a nostra disposizione?
- ☞ *Verificabilità*: è possibile controllare il raggiungimento dell'obiettivo? Come? A tal proposito è utile assegnare ad ogni obiettivo uno o più indicatori che rappresentano altrettante variabili necessarie per valutare l'efficacia dell'obiettivo stesso.

## MODALITA'

### Come, con quali riferimenti teorici e quali strumenti ci si propone di raggiungere le finalità e gli obiettivi?

La definizione della modalità dell'intervento significa scegliere, tra le possibili azioni, quelle maggiormente coerenti con l'identità ed il mandato della Caritas diocesana e, prima ancora, con i valori evangelici della comunione.

## AZIONI

### Quali sono i passi concreti per realizzare ciascuna delle mete individuate? Con quali attività concrete ci si propone di raggiungere ogni singolo obiettivo?

Una volta scelta una modalità di intervento è necessario identificare una o più azioni, in corrispondenza di ognuno degli obiettivi precedentemente fissati. Se quest'ultimi sono stati formulati tenendo conto delle caratteristiche sopra descritte, non sarà difficile individuare le relative azioni. Anche queste, come gli obiettivi, avranno a loro volta caratteristiche di concretezza, chiarezza, utilità, condivisione, fattibilità e verificabilità.

## I TEMPI

### Quanto dura il progetto e come si collocano nel tempo le diverse azioni?

Non è sempre facile stabilire la durata di un progetto: può essere di un mese, di più mesi, di un anno o più.

È importante però che il Gdp stabilisca già in fase di elaborazione del progetto una durata di riferimento. Questa si computa assegnando un tempo congruo alla realizzazione di ogni singola attività: è perciò necessario definire la durata di ogni obiettivo. È necessario tenere in considerazione che avviare processi di cambiamento sociale necessita di tempi “umani” maggiori rispetto a quelli necessari per la produzione di bulloni!

Per avere più chiara la distribuzione delle attività nel tempo e per valutare la distribuzione del loro carico in maniera immediata, può essere utile costruire un **cronogramma** (con uno schema simile a quello sotto riportato, il cosiddetto Diagramma di Gantt).

### OSSERVATORIO DIOCESANO DELLE POVERTÀ ESEMPIO DI CRONOLOGIA PER IL PRIMO ANNO DI ATTIVITÀ

	2008				2009								
	SET	OTT	NOV	DIC	GEN	FEB	MAR	APR	MAG	GIU	LUG	AGO	SET
1. Costituzione del gruppo di lavoro, definizione delle competenze, degli obiettivi	■	■											
2. Elaborazione e scrittura del progetto di lavoro		■											
3. Raccolta documentazione (legislazione, ricerche, statistiche, materiale documentario, ecc.)		■	■	■	■								
4. Costruzione della rete di contatti sul territorio		■	■	■	■								
5. Elaborazione della mappa delle risorse						■	■						
6. Curare la pubblicazione della mappa delle risorse							■						
7. Presentazione pubblica della mappa delle risorse (tavole rotonde, incontri pubblici, ecc.)								■	■	■			
8. Valutazione ricaduta dei dati											■		
9. Prefigurazione nuove piste di lavoro (ricerche e percorsi di osservazione)												■	■

## PARTNER

Sono i soggetti con cui si desidera condividere e realizzare il progetto e/o che possono trarre dallo stesso qualche beneficio. Possono essere soggetti istituzionali, laici o ecclesiali, che incidono sullo stesso nostro territorio ma anche, di volta in volta, persone, gruppi, comunità.

Alcuni spunti per una loro adeguata conoscenza:

- ↳ Quali sono le loro caratteristiche, i valori, le credenze, le abitudini, rispetto alla capacità di osservare il territorio, raccogliere dati, ecc. ?
- ↳ Quanto ed in che modo essi percepiscono il problema e desiderano un cambiamento?
- ↳ In quanti potrebbero direttamente beneficiare del cambiamento? E indirettamente?
- ↳ Come possono essere effettivamente coinvolti nel progetto?

## LE RISORSE

### Quali sono gli strumenti, i mezzi e le risorse che verranno impiegate per realizzare il progetto?

Prima di partire, al fine di poter stendere un piano economico preventivo del progetto, è importante individuare le persone e gli strumenti necessari alla realizzazione delle azioni previste. Può essere utile, per ogni azione, porsi le seguenti domande:

- ☞ Quante persone sono necessarie?
- ☞ Quali professionalità devono avere?
- ☞ Quanto tempo deve lavorare ogni persona?
- ☞ Di quali strumenti si ha necessità?
- ☞ Quali strutture servono?

Le risorse possono essere:

- ↳ umane (quali sono i soggetti coinvolti nel progetto?);
- ↳ strumentali (di quali materiali e strutture necessita il progetto?);
- ↳ economiche (quanto denaro occorre per realizzare il progetto?)

In coda al progetto, all'interno del piano economico, tutte le risorse saranno tradotte in termini monetari (vedi box sul piano economico).

## LA VALUTAZIONE

### Quali sono gli strumenti e i momenti per la verifica in itinere e quella finale?

La valutazione è un processo che implica un percorso di auto-riflessione del gruppo e ha una forte valenza formativa. Ha senso applicare procedure di valutazione solo se gli interessati ne condividono i fini e attribuiscono ad esse un significato positivo. I principali motivi per cui si può verificare un progetto sono:

- ↳ garantirne il buon esito;
- ↳ correggerne in itinere la rotta;
- ↳ riprogettare in seguito sviluppi o nuove attività che incidano sullo stesso contesto.

Ma una buona valutazione ha anche altre finalità, di tipo “indiretto”:

- ↳ *finalità interne*: scegliere se interrompere o modificare certe azioni, cercare le ragioni di quello che viene fatto, creare una memoria storica ed una continuità nell'intervento, comprendere gli esiti del progetto, ecc.
- ↳ *finalità esterne*: rendere visibili i risultati del progetto all'esterno, poterli condividere con i soci, con i finanziatori, con i committenti; poterli comunicare come base di partenza per la presentazione di nuovi progetti e la richiesta di ulteriori finanziamenti a soggetti istituzionali, ecc.

La valutazione va effettuata in itinere ed al termine del progetto, sulla base degli indicatori che ci si è assegnati e sulla base di una periodicità puntualmente definita (in genere rispetto agli obiettivi dati nel progetto).

Gli indicatori sono appunto le misure, i dati specifici, i comportamenti utili a valutare se l'obiettivo è stato raggiunto. Possono essere *oggettivi* (ad esempio il numero di bambini adottati, il numero di vaccinazioni fatte, ecc...) oppure *sogettivi* (l'efficacia percepita di un percorso formativo, la sensazione di soddisfazione, ecc.). Devono essere in ogni caso validi ed attendibili, precisi e facilmente rilevabili, ed ovviamente in grado di misurare le variazioni nel tempo. Alla fine di un dato periodo di tempo o al termine del progetto, analizzando gli indicatori, si possono quindi valutare i risultati ottenuti, la conformità degli interventi rispetto al progetto iniziale, le spese sostenute rispetto al preventivo iniziale, i tempi di realizzazione, ecc.

## IL PIANO ECONOMICO

### Quanto denaro è necessario alla realizzazione del progetto?

Ogni progetto deve avere un piano dei conti in cui vengono tradotte in termini monetari tutte le risorse necessarie al raggiungimento degli obiettivi. Nel piano devono anche essere indicate tutte le fonti di finanziamento necessarie a coprire le spese del progetto.

Il piano economico si realizza a partire dall'elenco delle risorse necessarie per la realizzazione di ciascuna delle attività previste:

- ☞ quantificando monetariamente il costo di ogni risorsa umana e materiale;
- ☞ quantificando il valore monetario del lavoro svolto dai volontari;
- ☞ quantificando il valore monetario dei beni e degli strumenti già disponibili.

In questo modo si definisce il valore complessivo del progetto, costituito non solo dal costo delle risorse umane e materiali da reperire, ma anche dal valore monetario (che si chiama “valorizzato”) delle risorse umane e materiali già disponibili. Il costo reale del progetto, infatti, è sempre maggiore della pura somma delle risorse economiche necessarie per la sua realizzazione pratica. Per questo motivo è indispensabile indicare come e dove si pensa di reperire tutte le risorse necessarie.

Lo schema appena presentato può costituire una guida alla progettazione dell'Osservatorio delle povertà, del suo costituirsi e del suo lavoro ordinario.

Con lo stesso tipo di schema, seppure in forma più agile, si può anche provvedere alla progettazione della vita ed al rafforzamento interno dello stesso gruppo di progetto, decidendo come lavorare intenzionalmente verso gli obiettivi condivisi, come organizzare il proprio lavoro, quali tempi dedicare alla propria formazione, con quali modalità e strumenti realizzarla...

Anche in questi casi si tratta di un vero e proprio progetto – che chiamiamo **progetto interno** – che va realizzato, monitorato e verificato, di pari passo al **progetto esterno** dell'Osservatorio. Allo stesso modo, ogni attività di ricerca che il gruppo dell'Osservatorio vorrà intraprendere andrà progettata, implementata e valutata con la medesima cura.

### 3. COME RIAVVIARE UN MOTORE SPENTO

Il primo Osservatorio diocesano vide la luce nel 1986, sulla scia dei grandi impulsi dati dalla novità del concilio. Da allora molte sono state le esperienze avviate. Ma è dal 2000 che le diocesi hanno posto particolare attenzione alla nascita e alla presenza, sul proprio territorio, di un Osservatorio delle povertà e delle risorse. A questo traguardo hanno contribuito il cre-

scente interesse delle Caritas per la conoscenza delle cause del disagio sociale, la coscienza che gli interventi sociali, soprattutto se di ispirazione cristiana, non possono limitarsi ad un soccorso immediato e, soprattutto, il forte impulso dato da Caritas Italiana con il Progetto Rete, che ha fornito la consapevolezza dell'importanza dell'indagine sociale a livello locale, la formazione e le risorse economiche per iniziare.

Dal 2001 in avanti la presenza degli osservatori nelle diocesi si è profondamente radicata. È necessario tuttavia soffermarsi sulla valutazione di alcuni fenomeni di “morte”, “affievolimento”, “ripensamento” di alcuni Osservatori, per comprenderne meglio le cause. In questo senso, è possibile individuare alcune tipologie di Osservatori, a seconda delle “cause di morte” e del tipo di evoluzione/involuzione.

Tale riflessione è di estrema importanza, in quanto, nelle Caritas diocesane in cui siano già germogliate in passato timide o irruenti esperienze di Osservatori, il riavvio del “motore spento” non può che partire dalla necessaria ed autentica valutazione di quanto accaduto:

- ⇒ la valutazione del processo decisionale che aveva dato l'input all'azione;
- ⇒ la valutazione dell'investimento effettivo di risorse;
- ⇒ la valutazione della qualità della progettazione e della

qualità dell'attenzione mantenuta sul progetto da parte delle diocesi/Caritas.

Dall'esperienza si desume che il filo conduttore che lega, generalmente, le esperienze degli "Osservatori di vita breve" è costituito da una serie di "passaggi mancati" nell'iter che abbiamo appena descritto. Con un processo partecipato e condiviso di analisi degli insuccessi pregressi, e cercando di ben identificare non "di chi è la colpa", ma "perché" sono successi alcuni eventi, la Caritas diocesana può ripartire rafforzata e maggiormente consapevole per la costituzione e l'avvio del proprio Osservatorio: dall'idea...al ri-progetto!

### **3.1 Gli Osservatori formali**

Ci sono stati Osservatori nati per rispondere al Progetto Rete che prevedeva, nel suo primo bando, l'impegno a investire una risorsa umana. Talvolta, tale risorsa è stata individuata in una persona già operante a tutti gli effetti in uno dei settori Caritas, nella segreteria o in attività di coordinamento (dei CdA, del servizio civile, ecc.). Una persona quindi che, di fatto, aveva ben poco tempo e formazione spesso inadeguata per dare vita a un vero e proprio Osservatorio. Il risultato è quello di una nascita "formale" dell'Osservatorio che, pur producendo un qualche risultato nell'immediato (ad es., la redazione di un dossier sulla povertà), non è stata però in grado di porre le premesse per un lavoro di Osservatorio duraturo nel tempo.

### **3.2 Gli Osservatori "monogenitoriali"**

Ci sono state molte esperienze di Osservatori nati dalla forte volontà e capacità di una sola persona, spesso pensionata, oppure giovane in attesa di occupazione, che si è impegnata nell'Osservatorio, anche per molte ore, ma in modo volontario. In questi casi, non è possibile escludere il venire meno della disponibilità della persona (perché trova un lavoro retribuito stabile, perché catturata da altri interessi, perché non sufficientemente supportata e gratificata dalla direzione, perché lasciata sola...).

Anche in questi casi la vita dell'Osservatorio è stata una sporadica simbiosi con una sola persona, e di essa ha seguito le sorti.

### **3.3 Gli Osservatori "in servizio civile"**

Sono molti i casi in cui all'Osservatorio è stata dedicata una persona in servizio civile. Se questo tipo di scelta ha il vantaggio di garantire una presenza costante e a tempo pieno per un anno e, per la abituale giovane età, entusiasta e sufficientemente preparata dal punto di vista tecnico, non è detto che, a fine servizio, si possa contare su un ricambio altrettanto preparato.

### **3.4 Gli Osservatori "in tonaca"**

Ci sono state esperienze di Osservatori affidati a un religioso o a una religiosa, e che hanno visto le proprie sorti legate agli impegni di tali soggetti. In questi casi, il trasferimento "in altra sede" o "ad altro incarico" degli stessi ha provocato anche l'affievolimento o la morte dell'Osservatorio.

### **3.5 Gli Osservatori "impauriti"**

In qualche caso, sporadico, non si è riusciti a superare la prima, banale, difficoltà della raccolta dati e della loro lettura: se il Centro d'Ascolto non è stato in grado di fornire i dati al primo tentativo, l'Osservatorio si è arreso. Oppure, quando si sono raccolti i dati, non si è avuta la capacità di leggerli e utilizzarli. Talvolta ci si è avvalsi, all'inizio, delle competenze di qualche esperto esterno, docente o ricercatore universitario, e non si è stati in grado di rendere tale consulenza un'occasione formativa. È mancata, in questo caso, l'adeguata formazione e la motivazione degli operatori.

### **3.6 Gli Osservatori "catturati"**

In qualche caso, l'esperienza dell'Osservatorio ha avuto un'evoluzione, assolutamente positiva, in qualcosa di totalmente differente: come si è già detto, spesso le istituzioni pubbliche sono più interessate alle attività di osservazione che la stessa Chiesa locale. Per questo motivo, gli osservatori Caritas hanno talvolta mutato i propri connotati, trasformandosi da strumenti strettamente ecclesiali a strumenti della comunità civile. Una delle derive più frequenti è quella della "fusione" dell'Osservatorio diocesano con gli Osservatori comunali, provinciali, regionali. Tali strutture, hanno saputo intravedere nell'esperienza ecclesiale un'importante fonte di informazioni da mettere a servizio del miglioramento dei servizi, o hanno affi-

dato direttamente all'Osservatorio Caritas quel lavoro di monitoraggio che, in qualche modo, non erano riusciti a progettare e a realizzare in prima persona.

In questi casi (non pochi numericamente), non si può parlare di vera e propria "morte", ma piuttosto di "evoluzione"

dell'Osservatorio. Il rischio può essere la concentrazione delle proprie attività sul monitoraggio e sulla produzione di documenti ed eventi, a scapito dell'animazione pastorale, che rimane invece l'obiettivo primario dell'Osservatorio.



## CAPITOLO 4

### L'osservazione dei fenomeni di povertà

#### 1. PRIMA DI PARTIRE: CAUTELE METODOLOGICHE

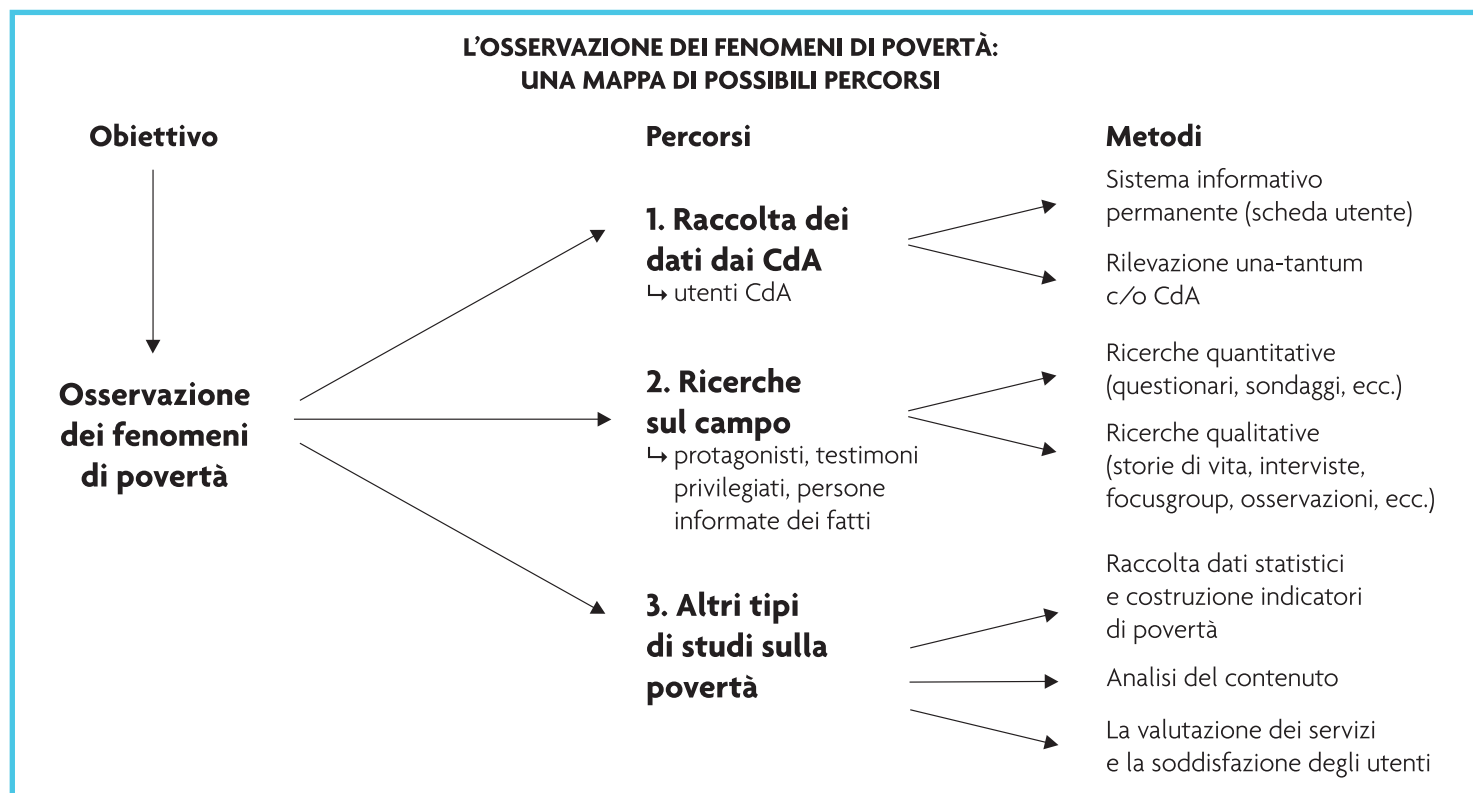
Nel momento in cui l'Osservatorio delle Povertà decide di impegnarsi sulla prima strategia di osservazione ("Studiare i fenomeni di povertà"), sono disponibili tre fondamentali percorsi:

- raccogliere i dati relativi alle persone accolte presso i CdA;
- realizzare delle ricerche sul campo;
- intraprendere altri tipi di ricerche: raccolta dati statistici, analisi di testi, ecc.

Come è possibile osservare nella mappa, ciascuno dei diversi percorsi presuppone vari metodi di ricerca. La distinzione tra i diversi approcci metodologici può essere effettuata da diversi punti di vista, tra cui:

- il tipo di **approccio metodologico** utilizzato: studi qualitativi/quantitativi;
- il **luogo di raccolta** dei dati/informazioni: studi presso *luoghi di ascolto/accoglienza*, oppure presso *luoghi di vita*/"naturali" (quartiere, strada, parrocchie, oratori, ecc.).

Incrociando le ultime due caratteristiche (tipo di approccio metodologico e luogo di raccolta dei dati/informazioni), è possibile ottenere uno schema generale di riferimento, entro il



quale collocare le principali esperienze di osservazione delle povertà prodotte in ambito Caritas. Come si osserva nello schema, l'analisi degli utenti del Centro di Ascolto (la modalità di studio della povertà più diffusa in ambito Caritas), rappresen-

ta solamente uno dei possibili approcci all'osservazione della povertà. Accanto a tale approccio vi sono altri metodi di ricerca che possono offrire ottimi livelli di conoscenza, sia in termini qualitativi che quantitativi.

## Metodi e luoghi di rilevazione per l'osservazione delle povertà

		Tipo di approccio metodologico	
		Metodi quantitativi ( <i>standard</i> )	Metodi qualitativi ( <i>non standard</i> )
<b>Luogo di rilevazione</b>	Presso luoghi di assistenza/accoglienza/ascolto	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Raccolta dei dati presso i CdA (permanente o una-tantum)</li> <li>- Questionari e indagini quantitative (interviste strutturate con utenti, operatori, ecc.)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Storie di vita</li> <li>- Interviste non strutturate</li> <li>- Diari di bordo (per parroci, medici, ecc.)</li> <li>- Analisi del testo di diari, schede di lavoro, ecc.</li> </ul>
	Presso luoghi vitali/naturali (quartiere, strada, parrocchia, oratorio, ecc.)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Questionari e indagini quantitative (interviste strutturate e sondaggi con cittadini, particolari categorie sociali, ecc.)</li> <li>- Analisi statistiche</li> <li>- Indicatori e indici statistici sulla presenza di alcuni fenomeni</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Osservazioni domiciliari (medici, parroci, ministri straordinari, ecc.)</li> <li>- Osservazione partecipante</li> <li>- Storie di vita</li> <li>- Metodi di gruppo (Focus-group, Brain storming, NGT, problem solving, ecc.)</li> <li>- Metodo Delphi</li> <li>- Monitoraggio dei funerali</li> <li>- Cahier de doléance</li> <li>- Analisi testuale (di lettere, corrispondenza, email, ecc.)</li> </ul>

## PERCHÉ È IMPORTANTE IL DOVE RACCOGLIERE LE INFORMAZIONI?

Da alcuni anni si avverte sempre di più l'esigenza di passare da un'osservazione condotta presso i luoghi di assistenza ad una osservazione condotta presso altri luoghi e contesti, più vicini alle dinamiche ordinarie della vita quotidiana.

Per spiegare meglio questa necessità sono opportune alcune brevi riflessioni sul concetto di povertà. È possibile distinguere due aspetti diversi di tale concetto: un primo aspetto si

riferisce alla **povertà espressa** o **povertà visibile**, coincidente con l'universo delle persone/famiglie che si rivolgono a qualche tipo di servizio pubblico o privato per chiedere ascolto, orientamento e assistenza.

Un secondo aspetto della povertà consiste invece nella **povertà sommersa**, che non giunge a nessun tipo di servizio, e che rimane calata nell'ambito dei sistemi informali di relazione e protezione sociale.

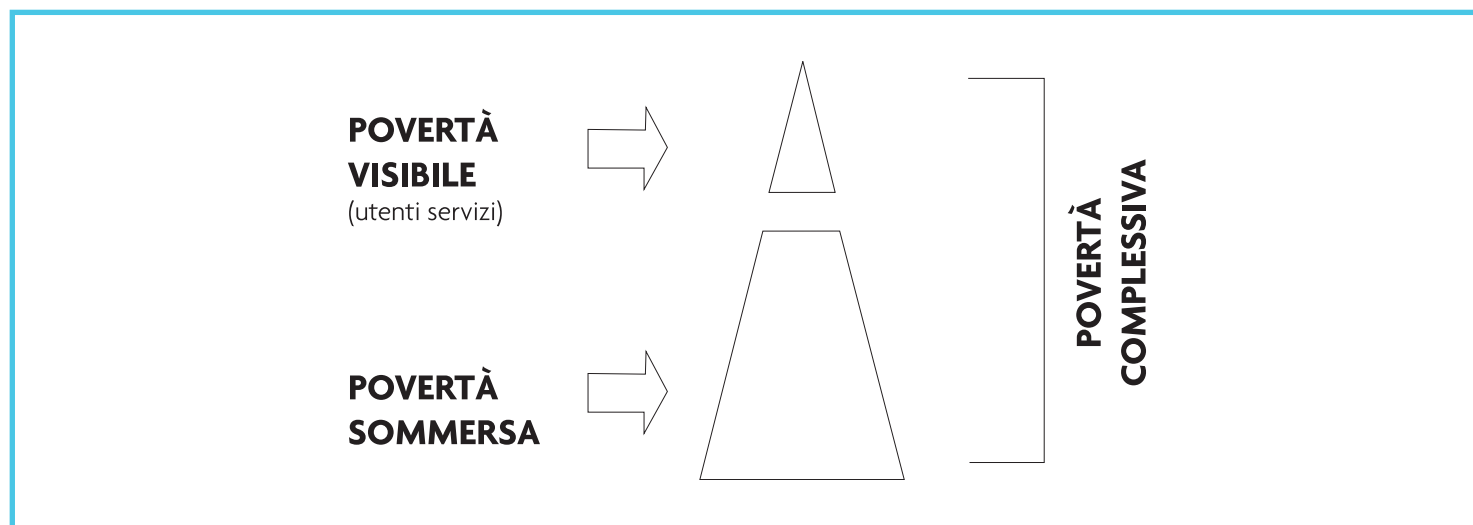


Figura 1 - L'iceberg della povertà: povertà visibile e povertà "sommersa"

La prima forma di povertà (la punta dell'iceberg), è quella più facile da studiare: è sufficiente (ma non semplice...) predisporre un sistema di raccolta dati e procedere ad una rilevazione costante sulle persone che si presentano ai servizi per chiedere aiuto. Su questo tipo di approccio sono disponibili varie metodologie e strumenti (rilevazioni periodiche sull'utenza, schede-utenti "ex-post", analisi dei "diari" di lavoro degli operatori, raccolta di statistiche sui servizi erogati, ecc.).

La seconda forma di povertà (quella sommersa) è più difficile da studiare. Come è possibile raccogliere dati e informazioni su persone e famiglie che non si rivolgono a nessun tipo di servizio? Eppure tale esigenza è molto forte, in quanto l'iceberg della povertà è in gran parte sommerso: rinunciare ad uno studio sulla parte sommersa della povertà significa, molto proba-

bilmente, rinunciare a raccogliere informazioni sulla parte più consistente del fenomeno.

Per diversi motivi, nel campo della povertà sommersa, è disponibile un numero minore di metodologie. La sfida più grande è quella di riuscire a raccogliere dati e informazioni in modo diretto, presso i contesti reali di vita e abitazione delle persone, approfittando, ad esempio, della presenza di alcuni operatori o testimoni privilegiati. In una scheda successiva presenteremo alcune possibili metodologie di osservazione della povertà sommersa.

## CHE DIFFERENZA C'È TRA "METODI QUALITATIVI" E "METODI QUANTITATIVI"?

La povertà si può studiare attraverso approcci "quantitativi" o "qualitativi". Non è scontato né semplice distinguere i due

metodi, anche perché sull'uso di tali termini è in atto una viva discussione da parte degli studiosi del settore. Possiamo comunque evidenziare alcuni elementi caratteristici dei due approcci:

⇒ *Ricerca qualitativa (non standard)*<sup>1</sup>

Una ricerca qualitativa non ricorre a rilevazioni numeriche, di solito non fa uso di statistica e dipende principalmente dall'osservazione (alcuni esempi: le indagini etnografiche, gli studi di comunità, l'osservazione partecipante, i focus-group, le storie di vita, l'analisi dei testi, ecc.).

⇒ *Ricerca quantitativa (standard)*

La ricerca quantitativa si basa sulla misurazione e sulla numerazione, fa ampio uso della statistica e ha come requisito fondamentale l'organizzazione dei dati in forma di tabella (la cosiddetta "matrice dei dati"). Alcuni esempi: sondaggi, interviste strutturate, indagini con questionario, analisi dei dati sugli utenti dei servizi sociali, ecc.

La scelta del tipo di approccio dipende dagli obiettivi conoscitivi che si intendono perseguire. Solitamente si cerca di integrare i due livelli, in modo da unire alla conoscenza quantitativa della realtà (...*quanti poveri?*) una serie di informazioni e riflessioni qualitative (...*come si diventa poveri? ...perché si diventa poveri?*).

Nell'ambito degli studi condotti dagli Osservatori delle povertà si registra da alcuni anni un crescente ricorso agli

approcci qualitativi. Tale tendenza si riconduce alla necessità di un approfondimento maggiore su alcuni fenomeni e situazioni, non sufficientemente interpretabili e comprensibili in base ai soli dati statistici. Un approccio qualitativo, grazie alla maggiore vicinanza al soggetto e alla realtà indagata, consente di entrare più adeguatamente nel vivo delle dinamiche sociali, cogliendo elementi e aspetti della situazione altrimenti non esplorabili attraverso approcci strutturati e standardizzati.

In alcuni casi la scelta è obbligata: si pensi, ad esempio, ad alcuni fenomeni di disagio sociale sommerso, su cui non sono disponibili statistiche e informazioni attendibili (es.: l'usura, la tratta di donne a scopo di sfruttamento sessuale, la violenza domestica, ecc.).

Su questi fenomeni, non sembra possibile procedere ad uno studio quantitativo, su grandi numeri di persone. È invece preferibile l'ascolto di un numero ridotto di soggetti, che sono in grado di illuminarci molto meglio sulle caratteristiche e le tendenze principali del fenomeno.

La scelta di avviare un percorso di osservazione qualitativa può anche essere dovuta alla necessità di verificare meglio i dati provenienti dai Centri di Ascolto, che in alcuni casi non sembrano rispecchiare la situazione sociale del territorio, della parrocchia, ecc. La presa in considerazione di altre fonti può consolidare i dati emersi dai CdA, offrendo, per così dire, una "controprova scientifica" di quanto si afferma. Oppure potrà evidenziare nuovi interrogativi, suggerire interviste mirate, riesaminare l'efficacia del lavoro dei CdA per offrire un servizio più adeguato.

---

<sup>1</sup> Sul significato del termine "non standard" cfr. box "Forse non tutti sanno che...", nelle pagine seguenti.

## **Spigolature**

*Emerse una volta, dai dati dei CdA considerati di una diocesi, una scarsa presenza di persone anziane. Ci si domandò: “Gli anziani non hanno disagi? Non ci sono poveri tra gli anziani? Eppure questa è la città più vecchia d'Italia!” Si decise così di cercare dati relativi alle pensioni dai quali emerse che, effettivamente, la media dell'importo delle pensioni era elevata. Ma questo non poteva giustificare un afflusso così basso. Si pensò allora di intervistare alcuni operatori di CdA con esperienza lunga e consolidata: ne emerse il significativo fattore “pudore”: nei CdA più antichi gli anziani erano più presenti che nei nuovi, dove c'era invece una più forte presenza di famiglie straniere. La persona anziana, anche in grave situazione di indigenza, preferiva comunque scegliere rinunce estreme piuttosto che chiedere aiuto, o preferiva, sommessamente, chiedere un discreto aiuto al parroco. Questo stimolò una riflessione all'interno del coordinamento dei CdA: occorreva forse stimolare qualche servizio particolarmente dedicato agli anziani, di soglia un po' più alta, che non avesse l'odore della beneficenza? Occorreva sensibilizzare la comunità parrocchiale perché segnalasse casi di persone anziane in condizione di disagio, per organizzare un servizio di visite domiciliari? Parallelamente, la presenza di molti anziani agiati giustificava l'aumento, in crescita esponenziale negli ultimi 10 anni, dell'immigrazione femminile, ritenuta più adatta ai lavori di cura.*

### **Forse non tutti sanno che...**

#### **Standard o non standard?**

Rispetto alla tradizionale distinzione tra metodi quantitativi e metodi qualitativi, i metodologi della ricerca sembrano attualmente privilegiare i termini “ricerca standard”/“ricerca non standard”.

Il termine “ricerca standard” richiama il fatto che la ricerca quantitativa si basa su fasi e procedure altamente formalizzate. Il suo alto grado di formalizzazione la rende per molti versi più semplice di altre strategie di ricerca. L'obiettivo principale della ricerca standard è la spiegazione dei valori assunti da alcuni fattori (variabili dipendenti) sulla base dei valori assunti da altri fattori (variabili indipendenti). Lo scopo è quello di individuare relazioni tra i fattori in gioco. La “ricerca standard” prevede una serie di metodi altamente formalizzati o procedurali:

- a) il questionario strutturato
- b) la matrice caso per variabile
- c) la definizione operativa delle unità e delle proprietà
- d) il largo impiego della statistica e delle tecniche di analisi dei dati.

Per ricerca “non standard” si intende invece l'insieme di forme di ricerca con orientamento spiccatamente “idiografico” (avente per oggetto casi particolari) e induttivo, che si muovono prevalentemente all'interno del “contesto della scoperta”. Tali forme di ricerca preferiscono la comprensione globale del fenomeno investigato piuttosto che la sua segmentazione in precise variabili, attraverso procedure rigorosamente codificate e riduttrici della complessità. Le metodologie della ricerca non standard sono quelle più tipicamente riconducibili alla famiglia “qualitativa” e si caratterizzano per l'assenza della matrice dati e il carattere (relativamente) informale delle procedure di analisi dei dati.

## 2. LA RACCOLTA DEI DATI PRESSO I CDA

La modalità più diffusa di lavoro degli Osservatori diocesani coincide con l'analisi delle informazioni relative agli utenti dei Centri di Ascolto (ma anche delle Caritas parrocchiali o altri luoghi di assistenza e ascolto del territorio). Questo tipo di approccio è ormai molto diffuso, al punto che nel contesto della Caritas, "osservare la povertà" di un territorio coincide con la rilevazione dei dati sugli utenti di un Centro di Ascolto (diocesano, parrocchiale, ecc.). Tuttavia, è importante sottolineare che lo studio degli utenti dei CdA non esaurisce le pos-

sibilità di studio della povertà in un contesto territoriale. Per diversi motivi, a tale approccio andrebbero affiancati ulteriori momenti (soprattutto qualitativi) di osservazione, necessari per completare il quadro conoscitivo.

### 2.1 L'osservatorio delle povertà "centrato" sui CdA: rischi e opportunità

Osservare le povertà di un territorio solamente attraverso i dati raccolti presso i Centri di Ascolto presenta una serie di rischi e di opportunità:

#### RISCHI E OPPORTUNITÀ SULL'APPROCCIO DI OSSERVAZIONE CENTRATO SUI DATI DEI CDA

##### Opportunità

😊 La raccolta sistematica dei dati presso i CdA consente di cogliere la trasformazione dell'utenza, di adattare il servizio a tali mutamenti e stimolare la comunità locale sulla presa in carico dei bisogni sociali emergenti

😊 L'abitudine ad utilizzare in modo sistematico la scheda-utente favorisce presso gli operatori dei CdA la cultura dell'osservazione

😊 I dati sono disponibili in modo costante durante l'anno, senza predisporre di volta in volta laboriosi progetti di ricerca sul campo

😊 I dati raccolti presso i CdA costituiscono la stima di "povertà minima" di un territorio (i poveri di un territorio non possono essere in numero inferiore a quello delle persone che si rivolgono ai CdA)

😊 La raccolta congiunta di dati provenienti da diversi enti assistenziali del territorio consente di migliorare il livello di lavoro in rete:

- ↳ è possibile definire il quadro complessivo della domanda sociale emersa;
- ↳ si possono evidenziare fenomeni di doppio passaggio e pellegrinaggio tra un ente e l'altro;
- ↳ si possono evidenziare fenomeni di sovrapposizione di più servizi/interventi sullo stesso utente.

##### Rischi

⚠️ I dati dei CdA Caritas non prendono in considerazione i bisogni e le situazioni di povertà che, per diversi motivi, si rivolgono ad altri enti del territorio

⚠️ Sfuggono ai dati dei CdA le situazioni di povertà sommersa e dignitosa, che non si rivolgono a nessun tipo di ente del territorio

⚠️ L'elevata standardizzazione nella raccolta dei dati non contempla la possibilità di approfondire campi estranei alla scheda-utente


⚠️ Si lascia in secondo piano la dimensione famiglia rispetto a quella individuale (la maggior parte delle schede-utente sono impostate sulla raccolta di dati relativi alle persone fisiche e non al resto dei componenti della famiglia/nucleo convivente)


⚠️ Alcuni dei dati raccolti presso i CdA, se non adeguatamente rilevati e commentati, possono trarre in inganno, descrivendo situazioni e dinamiche non corrispondenti alla realtà dei fatti:

- ↳ confusione tra le informazioni anagrafiche dell'utente e quelle del soggetto richiedente la prestazione;
- ↳ omissione o parziale compilazione di alcune voci della scheda-utente;
- ↳ tendenza ad utilizzare in modo "abitudinario" un numero ristretto di voci della scheda-utente (anche allo scopo di semplificare situazioni personali e familiari molto complesse).


## 2.2 Il coinvolgimento degli operatori dei CdA: attenzioni e percorsi di collaborazione

Nel lavoro di raccolta dati presso i CdA è necessario che gli operatori siano coinvolti fin dall'inizio, senza escludere nessuno: talvolta chi legge i dati, li incrocia, raccoglie le interviste e le esamina, non ha esperienza diretta di ascolto. Al contrario, in molte diocesi, specie quelle di dimensioni medio-piccole, gli operatori che hanno avviato le attività dell'Osservatorio sono stati (o sono tuttora) operatori dei CdA: è infatti molto frequente che i membri degli Osservatori provengano dall'esperienza del Centro d'Ascolto. Anche in quest'ultimo caso, non è però automatico che sia più facile avviare una collaborazione: l'impegno nell'Osservatorio infatti può essere percepito come un'appendice di quello del Centro d'Ascolto, un "lavoro in più da svolgere", comunque in modo subordinato a quello dell'ascolto, che resta il principale. In questi casi sarà fondamentale garantire una formazione specifica, rivolta a chiarire meglio natura e compiti specifici dell'Osservatorio. Ecco alcune indicazioni operative su come strutturare meglio la collaborazione tra l'Osservatorio delle povertà e gli operatori dei CdA:


 **le occasioni di incontro** tra Osservatorio e CdA non dovrebbero essere sporadiche e finalizzate, ma regolari e inserite nei calendari di attività. Anche in un'ipotesi di minima organizzazione, si può supporre che gli operatori del Centro d'Ascolto si riuniscano periodicamente: la presenza di un operatore dell'Osservatorio a tali riunioni potrebbe essere la prima, necessaria forma di coinvolgimento. Nelle Caritas dove i Centri d'Ascolto sono più numerosi e organizzati, l'Osservatorio potrà partecipare anche ad eventuali incontri di coordinamento, o addirittura promuoverli qualora non ci siano.


 **la comprensione dell'utilità dell'Osservatorio.** È la difficoltà che più spesso si incontra nel rapporto con gli operatori dei CdA. Si tratta di far comprendere che l'Osservatorio è a servizio dei CdA, e non viceversa. In questo senso, è necessario trasmettere l'idea che la compilazione di una scheda-utente, in cui annotare gli interventi erogati, la comparsa di nuovi bisogni, il cambiamento della situazione familiare, lavorativa, ecc., è importante per almeno due motivi:

- per la conduzione "tecnica" delle attività del CdA;
- per l'accompagnamento della persona verso l'emancipazione dalla situazione di povertà.

 **l'inquadramento territoriale delle situazioni di difficoltà incontrate.** Spesso l'operatore ha ben chiara la percezione delle situazioni di disagio che transitano nel Centro d'Ascolto, ma non è abbastanza consapevole della complessità sociale del territorio. Nel percorso di formazione degli operatori, anche nella sua ipotesi più ristretta, si dovrà prevedere un incontro sulla situazione sociale del territorio, tale da rendere chiara la comprensione del perché si manifestano alcuni fenomeni di povertà e non altri. Ad esempio, se si presenta al CdA una persona anziana richiedendo aiuto per il pagamento dell'affitto, è importante che l'operatore sia informato sul fenomeno abitativo locale (ad esempio, sulle carenze del sistema di edilizia convenzionata, sulla possibilità di richiedere un'integrazione economica per l'affitto, ecc.).

Risolvere il problema di quell'anziano potrà comportare la partecipazione di alcuni operatori a incontri e tavoli di lavoro sul tema, ai quali il CdA potrà contribuire anche attraverso i dati raccolti, elaborati e messi a disposizione dall'Osservatorio delle povertà.

 **l'Osservatorio è a servizio dei CdA, e non viceversa.** La conoscenza della complessità e dell'interazione reciproca dei disagi delle persone, può mettere in grado di esplorare più in profondità le risorse disponibili, di avere contatti più competenti con gli enti pubblici, di offrire un aiuto più efficace alla persona.

 **Operatori dei CdA come testimoni privilegiati.** In ogni caso, l'esperienza sul campo degli operatori dei CdA è fondamentale per i ricercatori dell'Osservatorio e va comunque valorizzata. Anche i volontari che si occupano solo di "distribuzione" possono, dalla lettura dei dati, essere stimolati alla ricerca, nella loro esperienza quotidiana, di episodi o conversazioni che offrono una sorta di "conferma qualitativa", di "post intervista", utile sia alla compilazione di dossier, interventi o relazioni per l'animazione pastorale, sia alla formazione personale.

## Spigolature

Luisa è una volontaria di un CdA parrocchiale che da 10 anni si occupa di distribuzione viveri e di reperimento risorse. Anche senza vedere i dati si è accorta da sola che, in 10 anni, le persone che chiedono aiuto hanno cambiato identikit. I dati per lei sono una conferma di una percezione ben chiara. Racconta però che, durante una raccolta effettuata davanti a un supermercato di un quartiere "bene", sono stati raccolti quintali di pasta, pelati e olio di qualità scadente. La stessa raccolta, effettuata in un quartiere operaio, ha fruttato altrettanti quintali, non solo di pasta, ma anche di caffè, marmellata, pannolini... I poveri, più dei ricchi, sanno di cosa c'è bisogno in una famiglia, quanto sia importante potersi prendere un caffè, che non si vive di sola pasta... e questa sua esperienza diretta fu molto utile, negli incontri di animazione pastorale, per spiegare il nuovo volto dei poveri oggi e per ragionare sui metodi di distribuzione.

### 2.3 Come raccogliere i dati in un Centro di ascolto?

La raccolta dei dati presso un CdA può essere realizzata secondo due modalità di base.

#### A) IL SISTEMA INFORMATIVO PERMANENTE

Il primo approccio di raccolta dati (maggiormente auspicabile), punta a raccogliere i dati attraverso un **sistema informativo permanente**, automatizzato e codificato, in grado di rilevare stabilmente le caratteristiche degli utenti, le domande espres-

se, i bisogni sottostanti la richiesta e il volume di prestazioni erogate. Se tale sistema non è già attivo, l'équipe dell'Osservatorio potrebbe assumersi la responsabilità di crearlo, avviando un lavoro in sinergia con gli operatori dei Centri di Ascolto.

Nello schema seguente sono illustrate le fasi di lavoro necessarie per la creazione di un sistema informativo permanente. Si tratta di un esempio generale, le cui caratteristiche vanno adattate al contesto territoriale di riferimento.

## COME COSTRUIRE UN SISTEMA INFORMATIVO PERMANENTE DEI CDA: FASI DI LAVORO

1. *Creazione di un gruppo di lavoro multidisciplinare*, composto da operatori dell'osservatorio e dei Centri di Ascolto;
2. *Individuazione dei punti di osservazione/raccolta dati*. Tali punti coincidono con quei Centri di Ascolto che entreranno a far parte del sistema informativo;
3. *Definizione dei contenuti e delle modalità tecniche del sistema informativo*: individuazione dei campi e delle informazioni da raccogliere; costruzione della scheda di raccolta dati (scheda-utente); dei sistemi di messa in rete, raccolta e condivisione delle informazioni; dei processi di informatizzazione e di aggiornamento delle schede; di eventuali forme di assistenza e consulenza rivolte agli operatori, ecc.
4. *Verifica sperimentale della bozza di scheda-utente (pre-testing)*. Questa operazione può essere realizzata presso un numero ridotto di Centri di Ascolto, aventi caratteristiche di base differenti, in modo da coprire le diverse specificità del contesto territoriale.
5. *Avvio e implementazione del sistema informativo*
6. *Raccolta delle schede-utente ed elaborazione dei dati*
7. *Assieme agli operatori dei CdA: condivisione delle elaborazioni, scrittura di report periodici*



## B) LE “SCHEDE UNA-TANTUM”

In assenza di un sistema informativo permanente di raccolta dei dati, è possibile predisporre delle schede di rilevazione “una-tantum”. A questo scopo, sono possibili due diversi approcci:

↳ una prima possibilità è quella di ricostruire *ex-post* i flussi di utenza, richiedendo agli operatori di quantificare e descrivere le principali caratteristiche degli utenti già transitati nel Centro di Ascolto: quanti utenti sono transitati nel CdA lo scorso trimestre? Che caratteristiche avevano? Un limite di tale approccio risiede nel rischio che gli operatori non si ricordino con esattezza alcune informazioni, e forniscano quindi dei dati approssimativi e poco attendibili.

↳ una seconda possibilità prevede invece la costruzione *ex-ante* di una scheda, destinata a rilevare le caratteristiche di base degli utenti che si rivolgeranno al Centro di Ascolto nel corso di un determinato periodo di tempo. Rispetto all’opzione precedente, questa seconda modalità di ricerca evita di fare eccessivo riferimento alle capacità di “ricostruzione storica” degli operatori, e ha il vantaggio di “gettare le basi” per la futura costruzione di un sistema informativo permanente.

Ecco un esempio delle fasi di lavoro necessarie per realizzare una rilevazione una-tantum:

---

### COME REALIZZARE UNA RACCOLTA DATI “UNA-TANTUM” PRESSO I CDA: FASI DI LAVORO

---

1. *Individuazione dei punti di osservazione/raccolta-dati.* In teoria tali punti coincidono con i Centri di Ascolto del territorio (tutti o una selezione di essi). Nella pratica l’individuazione di un unico CdA per diocesi consente di superare il problema del doppio conteggio degli stessi utenti in più centri. L’individuazione del centro dipende anche dalla disponibilità degli operatori a collaborare all’iniziativa. A questo scopo è sempre auspicabile realizzare un incontro con gli operatori, in cui comunicare e condividere le finalità e le modalità tecniche della rilevazione.

2. *Definizione strumenti di rilevazione.* In modo parallelo all’individuazione dei punti di osservazione, si può procedere alla costruzione condivisa della griglia di raccolta dati. La griglia è finalizzata a rilevare le principali variabili strutturali di tutti gli utenti che si rivolgeranno ai Centri di Ascolto prescelti nel corso del periodo di tempo individuato.

3. *Raccolta dati*

4. *Analisi ed elaborazione dati.* Successivamente alla raccolta delle schede, si procede all’elaborazione statistica dei dati e alla scrittura del report. I dati raccolti valgono per il solo periodo di riferimento e non possono essere “proiettati” su scala annuale.

---

## 2.4 Che tipo di dati è possibile raccogliere in un CdA? Come si costruisce la scheda?

Le caratteristiche delle informazioni da raccogliere devono soddisfare le aspettative di almeno due tipi di soggetti:

- ↳ da un lato, vi sono le esigenze degli operatori del CdA che, in base alle informazioni raccolte, potranno organizzare meglio il loro lavoro, riflettere sulle caratteristiche dei fenomeni di povertà incontrati, ecc.
- ↳ dall'altro lato, vi sono le aspettative degli operatori dell'Osservatorio che, in base alle informazioni rilevate presso i Centri di Ascolto, dovranno essere in grado di produrre delle riflessioni sulla situazione di povertà più complessiva del territorio.

Non è possibile stabilire in modo generico le informazioni che "si devono" raccogliere presso un CdA. Tale scelta dipende dalle esigenze degli operatori o dei ricercatori dell'Osservatorio. È comunque evidente che una scheda-utente dovrebbe sempre includere:

- ↳ i dati anagrafici di base e la composizione della famiglia (cfr. **Scheda n.1** in appendice);
- ↳ informazioni sui problemi/bisogni della persona e/o della famiglia;
- ↳ informazioni sulle richieste espresse e gli interventi erogati (dal CdA, dalla Caritas, da altri soggetti...);
- ↳ un campo per riportare la cronologia degli ascolti ed eventuali aggiornamenti della scheda.

A titolo di esempio, è possibile fare riferimento alla classificazione dei bisogni/richieste/interventi proposta da Caritas Italiana e inserita all'interno del pacchetto statistico Ospo (cfr. **Scheda n. 14** in appendice). La classificazione prevede 11 categorie di bisogni/problemi e 11 categorie di richieste/intervento. Sulla base di tale corpus di informazioni è possibile costruire una scheda destinata a raccogliere dati e informazioni su ciascun utente del Centro di Ascolto.

## 3. LE RICERCHE SUL CAMPO

### 3.1 Introduzione

"Abbiamo raccolto abbastanza energie per uscire dall'*incubatore* della raccolta dati dei centri di ascolto e realizzare un servizio di osservazione che possa andare a vantaggio della pastorale diocesana. Non si tratta di abbandonare le prassi acquisite, che anzi necessitano di sempre maggiore cura e dedizione, ma di allargare lo sguardo per cogliere le povertà anche fuori dal mondo alla nostra portata, osservandole attraverso le opere di carità della Chiesa locale. Ciò è necessario anche per rafforzare le nostre rappresentazioni delle povertà, che rischiamo di percepire sempre nello stesso modo, offrendo proposte di contrasto sempre uguali a se stesse."<sup>2</sup>

Nell'ambito dell'universo Caritas, i fenomeni di povertà ed esclusione sociale sono quasi sempre analizzati a partire dalle persone/famiglie che si rivolgono ai CdA o ad altri luoghi e servizi di accoglienza. Tale approccio, se da un lato è sicuramente utile per evidenziare i caratteri strutturali della povertà emersa e le capacità di presa in carico dei centri, rischia di lasciare in secondo piano la "povertà sommersa" del territorio, che non è possibile cogliere limitando l'osservazione ai soli CdA.

Alla luce di questa e altre problematiche (cfr. schema seguente), appare auspicabile la realizzazione di indagini sul campo, oltre il raggio di azione dei CdA.

Non è possibile, in questa sede, descrivere in modo esauritivo come si realizza una indagine sul campo. In fase di avvio di tale indagine, è comunque sempre necessario redigere un **progetto di ricerca**, che contenga:

- ↳ obiettivi conoscitivi;
- ↳ una scomposizione concettuale del fenomeno da indagare;
- ↳ la definizione degli strumenti e dei tempi di rilevazione;
- ↳ la definizione delle procedure di elaborazione e analisi delle informazioni.


Mentre nel caso della raccolta dei dati presso i CdA non è sempre necessaria una competenza di particolare spessore


<sup>2</sup> Nozza, V., "Prospettive di lavoro pastorale", dattiloscritto, presentato al 32° convegno nazionale delle Caritas diocesane, Santa Maria degli Angeli-Assisi, 23-26 giugno 2008.


professionale, nel caso di una ricerca sul campo è invece necessario prevedere la consulenza di un ricercatore sociale qualifi-


cato, che possa aiutare il *team* dell'Osservatorio a rispettare uno standard minimo di scientificità dell'intero processo.


### LE CRITICITÀ DI UN APPROCCIO CENTRATO SUI SOLI CDA


 **la rappresentatività territoriale dei dati:** in molte diocesi, pur in presenza di numerosi CdA, la raccolta strutturata dei dati avviene quasi sempre presso un numero ridotto di tali centri. La raccolta dei dati presso un numero limitato di CdA limita la rappresentatività sociologica delle informazioni raccolte, in quanto i dati rilevati rischiano di essere eccessivamente generici, non rispecchiando le complessità sociali, culturali, economiche, ecc. dei territori di riferimento;

 **la rappresentatività sociologica dei dati:** lo sviluppo di riflessioni sociologiche sulla povertà e l'esclusione sociale in base alle sole informazioni anagrafiche degli utenti rischia di produrre vistosi fraintendimenti. Un esempio fra tutti: l'elevato numero di donne che si rivolgono ai CdA in determinati territori non è sempre dovuto ad una "femminilizzazione" della povertà, quanto piuttosto al ruolo familiare di "interfaccia" con i servizi, svolto dalla donna in quanto "moglie/madre". In molti contesti del nostro territorio, la donna non si rivolge ad un CdA per tentare di risolvere un suo problema, quanto piuttosto per esporre una situazione di difficoltà relativa alla propria famiglia, o ad uno dei suoi componenti.

 **l'esclusione a priori di alcuni fenomeni di disagio:** non tutte le situazioni di povertà del territorio giungono alla Caritas. Il problema, in questo caso, non consiste tanto nella difficoltà di misurare "quanta" povertà sommersa non arriva ai CdA della Caritas, quanto quello di riuscire a comprendere meglio alcuni fenomeni sociali che, pur visibili e noti nel territorio, rimangono comunque estranei al raggio di azione della Caritas. Si pensi al disagio giovanile, all'abbandono scolastico, alle nuove forme di dipendenza, alla disabilità, ecc. In alcuni casi, la distanza di tali fenomeni dal raggio di azione della Caritas può essere dovuta alla presenza nel territorio di enti accreditati, specializzati nella cura e assistenza di talune situazioni. In ogni caso, rimane compito della Caritas studiare e conoscere meglio tali situazioni, anche allo scopo di sensibilizzare la comunità cristiana locale e promuovere eventuali forme innovative di intervento;

 **la "domanda indotta":** la semplice lettura dei dati relativi alle richieste "espresse" e agli interventi erogati può offrire un quadro confuso delle situazioni reali di bisogno, in quanto presso molti contesti la domanda è vistosamente influenzata dall'offerta di servizi. Gli utenti, in modo particolare quelli più avvezzi al contatto con le strutture di assistenza, sono perfettamente a conoscenza dei servizi e dei beni erogati in un determinato centro, per cui si limitano a richiedere quei servizi "che sanno di poter ricevere". Per questo motivo, la semplice lettura dei dati relativi alle richieste di intervento rischia di far rimanere in ombra altre situazioni di bisogno della famiglia e della persona;

 **dalla persona alla famiglia:** anche se è importante premettere che non tutte le situazioni di disagio sociale con cui i CdA interagiscono celano "dietro le quinte" una dimensione familiare (si pensi agli immigrati soli), è comunque altrettanto vero che dietro la maggioranza delle situazioni sociali con cui interagiscono i CdA è presente una famiglia che vive una situazione di difficoltà e disagio. Tale affermazione, di apparente semplicità, non trova un facile riscontro nei dati quantitativi provenienti dai CdA. Non è infatti sempre possibile risalire al numero di famiglie coinvolte, alla loro struttura, e soprattutto alla storia familiare che ha portato uno dei componenti a rivolgersi ad un CdA.

 **quantità e qualità dei dati:** non è detto che i CdA maggiormente strutturati e organizzati nella raccolta dei dati siano anche quelli più capaci di approfondire i bisogni fondamentali della persona. Il rischio è che in alcuni Centri di Ascolto, caratterizzati da un grosso volume di utenza, la codifica dei bisogni, delle richieste e degli interventi semplifichi eccessivamente le situazioni reali di povertà, ad esempio utilizzando in modo ridotto e consuetudinario i codici di "povertà" riportati nella scheda o nei vari pacchetti informatici.


### 3.2 A chi chiedere le informazioni? Chi coinvolgere in una ricerca sul campo?


In un percorso di ricerca, le persone da coinvolgere (le nostre fonti informative), possono provenire da qualsiasi ambito: da quelli più tradizionali del volontariato e delle istituzioni pubbliche, a quelli meno scontati della scuola, dei consultori, dei medici di base. Possiamo comunque distinguere almeno tre categorie di possibili interlocutori:

- ⇒ *i protagonisti*: si tratta delle persone coinvolte direttamente dal fenomeno, i “protagonisti” del fenomeno sociale da indagare. (es.: giovani, immigrati, anziani, ecc.). È importante ricordare che non sempre le persone che vivono direttamente una situazione di disagio sono in grado di fornire le informazioni più esaurienti e attendibili sul fenomeno. In alcuni casi è opportuno integrare le informazioni dei protagonisti con quelle provenienti da altri tipi di soggetti (operatori sociali, familiari, testimoni privilegiati, ecc.)
- ⇒ *i testimoni privilegiati*: si tratta di persone che, in funzione della loro posizione o esperienza professionale (operatori, studiosi, ecc.), sono in grado di fornire informazioni dettagliate su natura, consistenza e caratteristiche di un fenomeno sociale;
- ⇒ *le persone “informate dei fatti”*: con questo termine si intendono quelle persone che, sulla base della propria esperienza di vita, sono in grado di fornire informazioni “di sfondo” su natura, consistenza e caratteristiche di un fenomeno sociale che “conoscono da vicino” (vicini di casa, familiari, operatori, semplici cittadini, ecc.).

L'ascolto dei testimoni privilegiati può essere realizzato in una unica occasione (ad esempio, organizzando dei focus-group), oppure attraverso momenti individuali di ascolto. Nel primo caso, si risparmia sicuramente tempo e denaro. Nel secondo caso, tempi e costi sono maggiori, ma è possibile raggiungere un elevato livello di approfondimento del fenomeno.

Sulla base delle diverse esperienze maturate in questo settore, è possibile elencare almeno due importanti cautele metodologiche nelle indagini che prevedono il ricorso a testimoni privilegiati/persone informate dei fatti:

 uno degli aspetti di maggiore criticità di tale metodologia consiste nella scelta dei testimoni da intervistare. Ad esempio, una selezione operata all'interno di singoli settori della vita civile, omogenei da diversi punti di vista (ideologico, politico, professionale, religioso, ecc.), rischia di produrre delle visioni distorte e unilaterali dei fenomeni di disagio sociale, facilmente attaccabili in sede di pubblicazione e discussione “politica” dei dati;

 Le informazioni raccolte attraverso l'ascolto dei testimoni privilegiati non sono statisticamente rappresentative della situazione reale del territorio: si tratta pur sempre di opinioni e considerazioni a carattere personale, anche se basate su competenze professionali o esperienze di vita. Tali informazioni non sono sempre in grado di offrire una lettura complessiva ed esaustiva dei vari fenomeni di disagio sociale di un territorio.

## Spigolature

*Un operatore di un CdA osservò una volta la presenza scomoda e interrogativa di una persona straniera anziana, in Italia da molti anni e in situazione di grave bisogno. Questo stimolò la curiosità degli operatori, che decisero di rintracciare i dati sulla presenza di anziani stranieri nei CdA. Da tale verifica ne uscì una percentuale bassa ma significativa, seguita da una presenza decisamente elevata di persone nella classe d'età immediatamente precedente.*

*Ci si domandò chi fossero gli stranieri anziani: un nuovo incrocio di dati dimostrò che erano tutti maschi, e appartenevano a paesi dai quali il flusso migratorio era ormai completamente cessato o molto affievolito. Per saperne di più, si cercò, e si trovò, la persona che negli anni '80 si occupava di immigrazione. Allo stesso tempo, si chiese la disponibilità di uno di questi stranieri anziani a raccontare la propria storia. Ne uscì uno zoom originale, che poteva costituire un valore aggiunto del dossier sulla povertà: l'approfondimento di un segnale debole, ma forse spia di una possibile emergenza degli anni futuri.*

*Analogamente, un'operatrice osservò, quasi senza rendersi conto, che gli italiani raccontano volentieri la loro vita, le loro difficoltà passate, per cui è facile conoscere i vissuti e le situazioni familiari complessive. Le persone straniere parlano di sé solamente a partire dal momento di arrivo in Italia, ma non si riesce a sapere quasi nulla della loro vita precedente. Questa osservazione stimolò la curiosità di conoscere qualche storia approfondita, e si trovarono due immigrate disponibili a tale scopo. Ne uscì una serie di osservazioni tutt'altro che scontate, che raccontavano di "fuga" da un marito violento in Perù, di un'altra disastrosa storia familiare, che aveva provocato la solidarietà delle donne del proprio paese (in Romania). In una diocesi, le storie approfondite da parte di 5 donne si trasformarono poi in un'interessante pubblicazione.*

### 3.3 Le ricerche quantitative: interviste e questionari

Le ricerche quantitative vengono quasi sempre effettuate tramite interviste con questionario strutturato. Per comprendere meglio le caratteristiche di tale approccio, è opportuno definire bene il significato dei due termini di riferimento: intervista e questionario.

#### CHE COSA È UN'INTERVISTA?

L'intervista è una tecnica di rilevazione dei dati che prevede una interazione diretta tra due persone. Gli elementi sostanziali di un'intervista sono:

- a) la rilevazione dei dati (che è lo scopo dell'intervista);
- b) l'interazione (che è la modalità con cui/attraverso cui è possibile raccogliere i dati).

Lo scopo dell'intervista è quello di chiedere informazioni alle persone competenti o informate su un fenomeno sociale, la situazione di un territorio, le cause di un particolare pro-

blema. Si può inoltre chiedere alle persone intervistate di individuare e proporre eventuali soluzioni a situazioni problematiche.

*Chi è opportuno intervistare nel corso di un processo di ricerca?* Come è stato già detto nella scheda precedente, la definizione degli intervistati non può essere data una volta per tutte, in quanto tale scelta dipende dal taglio dell'indagine, dall'oggetto della ricerca, dai fondi a disposizione, ecc. In ogni modo, per individuare le persone da contattare o intervistare è possibile fare riferimento ad informazioni di natura privata (*passaparola*) oppure rivolgersi ad istituzioni e organismi vari, presso cui rintracciare le persone da intervistare.

I risultati delle interviste (è sempre necessario prendere appunti durante l'intervista o registrarla, se l'intervistato acconsente) andrebbero sempre commentati in gruppo. Può essere utile a questo riguardo il lavoro previo di un singolo ricercatore, che predisponga una prima sintesi, da condividere successivamente nel gruppo di ricerca "allargato".

## CHE COSA È UN QUESTIONARIO?

Il questionario non è altro che un insieme strutturato di domande che permette di raccogliere, in modo uniforme e sistematico, delle informazioni da un insieme di soggetti, consentendo delle comparazioni. Un questionario può essere costituito da un numero variabile di domande. Il numero delle domande dipende sia dal tipo e dalle dimensioni dei fenomeni che si vogliono studiare che dalle modalità di somministrazione. Esistono questionari di 150 domande ed altri di sette, ma non si può dire che il primo questionario sia “migliore” del secondo, in quanto le dimensioni ottimali di un questionario dipendono dall’oggetto della ricerca e dal livello di approfondimento che si vuole raggiungere.

## MODALITÀ DI SOMMINISTRAZIONE DI UN QUESTIONARIO

Esistono diverse modalità di somministrazione di un questionario:

c) *la compilazione assistita (face-to-face)*: un rilevatore,

opportunamente formato, sottopone il questionario all’intervistato, assistendo alla sua compilazione;

d) *l’auto-compilazione*: è possibile consegnare o inviare il questionario per corrispondenza. In questo caso, dal questionario devono risultare chiari la “paternità” e gli obiettivi della ricerca. Può essere utile a questo riguardo allegare al questionario una lettera ufficiale di presentazione dell’iniziativa, nella quale si invitano i destinatari a collaborare, rispondendo alle domande, seguendo le istruzioni e restituendolo al mittente.

Nella scelta della modalità di somministrazione del questionario è necessario tenere conto di alcuni parametri: costi, tempi, possibilità di controllo del campione, possibilità di verifica della veridicità delle risposte, livello di approfondimento raggiungibile con una o l’altra metodologia, ecc. Ecco alcuni vantaggi e svantaggi dei due approcci metodologici:

## VANTAGGI E SVANTAGGI DELLA COMPILAZIONE ASSISTITA DEL QUESTIONARIO (FACE-TO-FACE)

### Vantaggi

😊 si ha la certezza che la risposta provenga dalla persona designata;

😊 l’intervistatore può stabilire un contatto diretto con il rispondente, e generare in lui fiducia e interesse per l’oggetto di indagine, ottenendo così una maggiore disponibilità alla risposta;

😊 in caso di risposte poco chiare, l’intervistatore può chiedere precisazioni o chiarire meglio la domanda, se il rispondente non l’ha compresa;

### Svantaggi

⚠️ *I costi*: oltre che il compenso per gli intervistatori, le interviste faccia a faccia possono prevedere un ulteriore quota di rimborso per “spese vive”, anche a favore degli intervistati (mezzi di trasporto, tempi di spostamento, giornate di lavoro perse, ecc.);

⚠️ *La privacy*: Nella compilazione assistita, vi è una minore garanzia di anonimato per l’intervistato, che deve in qualche modo esporre “pubblicamente” il proprio pensiero;

⚠️ *La sindrome da interrogatorio*: alcuni intervistati tendono a vivere negativamente la compilazione di un questionario. Tale atteggiamento “di partenza” può essere ulteriormente rafforzato dalla presenza fisica di un intervistatore, che in alcuni casi può far trapelare eccessivamente la premura nel dover chiudere l’intervista;

😊 l'intervistatore può osservare il comportamento non verbale dell'intervistato;

😊 l'intervistatore può scegliere o controllare il momento e il luogo dove si svolge l'intervista. Tra l'altro, in caso di intervista domiciliare, dall'osservazione dell'abitazione è possibile trarre ulteriori informazioni utili per l'indagine;

😊 l'intervistatore può verificare che l'intervistato risponda alle domande seguendo la sequenza prevista, che non torni indietro a controllare precedenti risposte, o che non dimentichi di rispondere ad alcune domande;

😊 l'intervistato non può "ripensarci", cancellando la sua risposta e fornendone un'altra.

### CONTENUTI E STRUTTURA DEL QUESTIONARIO

Il questionario deve essere possibilmente breve e contenere domande semplici, a risposta più o meno chiusa. Le domande devono essere formulate in modo che siano accessibili al soggetto e lo motivino a fornire risposte sincere.

Una volta messo a fuoco l'obiettivo del questionario e le modalità di somministrazione che si intendono utilizzare, occorre prestare la massima attenzione alla fase di redazione (un questionario mal redatto introduce deformazioni incontrollabili e importanti). Ecco alcune regole di base:

- ☞ utilizzare un linguaggio il più possibile conforme a quello dei soggetti da intervistare;
- ☞ porre le domande nel modo più preciso possibile, evitando quelle contorte, doppie, tendenziose, pilotanti, astratte, ecc.;
- ☞ formulare domande e risposte nel modo più conciso possibile, evitando una eccessiva lunghezza del questionario

⚠ *L'influenza dell'intervistatore.* In particolare:

- ↳ la possibilità che questi influenzi il contenuto delle risposte;
- ↳ la possibilità che questi modifichi il modo con cui sono formulate le domande, l'ordine con cui esse dovrebbero essere proposte, o ne ometta alcune;
- ↳ il fatto che l'intervistato non possa scegliere il "momento migliore" per rispondere ad una determinata domanda.

⚠ *I tempi:* a parte il tempo richiesto per la compilazione del questionario, vanno considerati i tempi necessari per stabilire il primo contatto con l'intervistato, il tempo che intercorre fino al momento in cui viene fissato l'appuntamento, la possibilità che l'intervistato non si renda reperibile, il tempo necessario per l'ascolto e la sbobinatura del testo dell'intervista, ecc. Uno dei rischi associati allo scorrere del tempo è che possa nel frattempo intercorrere qualche evento particolare, al punto tale da rendere poco significativo il confronto tra le prime e le ultime due interviste;

(dopo 3-4 pagine di compilazione l'attenzione dell'intervistato comincia a decrescere);

- ☞ disporre le domande in modo logico. Ad esempio, all'inizio si possono chiedere i dati anagrafici. In un secondo tempo si propongono le domande attinenti l'oggetto della ricerca, suddivise per sotto-aree omogenee di indagine. Alla conclusione del questionario vanno sempre collocate le domande personali o che possono creare imbarazzo nell'intervistato;
- ☞ in vista dell'elaborazione informatica dei dati, ogni modalità di risposta deve essere codificata numericamente, in modo da agevolare il lavoro di inserimento;
- ☞ limitare al massimo le domande "aperte", a cui non corrispondono delle modalità precodificate di risposta: non è sempre facile comprendere la grafia dell'intervistato ed è altrettanto complesso (nonché arbitrario) costruire *ex-post* delle categorie di risposta a cui ricondurre le varie risposte aperte.

## L'ELABORAZIONE E IL COMMENTO DEI DATI

Dato il carattere specialistico del tema, su questo aspetto non è possibile spingersi oltre una serie di raccomandazioni generali.

Dopo la raccolta delle interviste, l'applicazione di un metodo quantitativo prevede sempre l'inserimento dati in un apposito database informatico (tramite programma Excel, Acces, Spss o altro pacchetti statistici). Per questo motivo è sempre importante codificare numericamente le risposte del questionario, oppure attribuire un numero progressivo alle diverse risposte aperte previste dall'intervista. Successivamente, è possibile eseguire una serie di elaborazioni sui dati (monovariate, bivariate), attraverso il quale è possibile cogliere connessioni, legami, aspetti descrittivi dei fenomeni sotto indagine, ecc.<sup>3</sup> È sempre importante prevedere elaborazioni complessive (per tutto il territorio, su tutto il "campione") ed elaborazioni mirate e approfondite (su sottocampioni, su aree territoriali ristrette, ecc.).

Dopo una prima elaborazione dei dati, è buona norma stilare alcune pagine di commento, da diffondere e commentare assieme ad altri soggetti (componenti del gruppo di lavoro, esperti, testimoni privilegiati). In questo modo il commento avrà un carattere più partecipato e condiviso, e sarà sicuramente più rispettoso delle singole specificità locali dei fenomeni sociali.

## 3.4 Le indagini qualitative

### INTRODUZIONE

Una ricerca qualitativa ha lo scopo di approfondire alcuni fenomeni, senza necessariamente giungere a delle conclusioni staticamente rappresentative dell'universo di riferimento. Rispetto alle indagini quantitative, per le quali si rende spesso necessaria una competenza di tipo statistico-matematico, nel caso delle indagini qualitative è invece necessario fare riferimento a competenze e sensibilità diverse, tipiche di altre scienze sociali (psicologia, antropologia, sociologia, ecc.).

Questo non significa che la realizzazione di una ricerca qualitativa sia più semplice rispetto a quanto accade per le indagini quantitative: basti pensare alla "fatica" di leggere in modo attento centinaia di pagine di interviste o storie di vita, oppure alle difficoltà che si possono incontrare nell'ordinare concettualmente i contenuti provenienti da più sessioni di *focus-group*.

Nello schema seguente sono riportati alcuni metodi qualitativi, applicabili nel contesto dell'osservazione delle povertà. Per ciascuno di essi, forniremo alcune utili indicazioni operative.

### Alcuni metodi qualitativi di indagine

- Storie di vita
- Interviste non strutturate
- Metodi di gruppo (*focus-group*, *brain storming*, NGT, *problem solving*, ecc.)
- Metodo Delphi
- Diari di bordo (per parroci, medici, ecc.)
- Analisi del testo (di giornali, siti internet, diari, lettere, schede di lavoro, ecc.)
- Osservazioni domiciliari (medici, parroci, ministri straordinari, dell'Eucarestia, ecc.)
- Altri metodi: monitoraggio dei funerali, *cahier de doléance*, ecc.

<sup>3</sup> Cfr. Marradi, A., *L'analisi monovariata*, Milano, Franco Angeli, 1998; Id., *Linee guida per l'analisi bivariata dei dati nelle scienze sociali*, Milano, Franco Angeli, 2002



## LE STORIE DI VITA

La storia di vita (o intervista biografica) è una metodologia di ricerca immediata e diretta. Lo scopo principale di tale approccio è quello di entrare in contatto diretto con l'esperienza personale e di approfondirne la conoscenza. Si rivolge direttamente ai soggetti coinvolti da un fenomeno e, fuori da ogni possibile interpretazione, riporta il vissuto di una singola persona o della sua famiglia.

L'applicazione di tale tecnica richiede livelli diversi di complessità, in funzione degli scopi che si intendono perseguire. È possibile raccogliere le storie di vita in forma di intervista (tramite registratore), oppure attraverso la raccolta di *autobiografie scritte*.

In entrambi i casi, la persona interpellata procederà al racconto della propria vita, mettendo in evidenza non tanto la situazione contingente quanto l'evoluzione temporale e i passaggi critici della propria storia personale/familiare. Si può chiedere, ad esempio, di individuare i momenti critici della propria "carriera di povertà"; di focalizzare le cause soggettive ed oggettive del disagio; di cogliere le ragioni di una crisi economica; di analizzare le scelte attuate di fronte ad eventi imprevisi e traumatici, ecc.

In molte occasioni, è preferibile circoscrivere la storia di vita ad una fase precisa della biografia individuale o familiare (es.: l'esperienza migratoria, un periodo di tempo trascorso in carcere, ecc.). Si parla in questo caso di *tranches de vie*.

Una volta raccolto un certo numero di storie è possibile analizzarle e confrontarle, con lo scopo di individuare alcune "costanti" presenti nei diversi percorsi di vita. Il risultato che si ottiene è quello di avviare un confronto qualitativo sulle cause che conducono ai percorsi di emarginazione.

Nel caso in cui si volesse giungere ad una sistematizzazione dei fenomeni di povertà presenti su un determinato territorio, i problemi di carattere metodologico diventano più consistenti: sarebbe necessario approfondire i criteri di scelta delle persone intervistate; riflettere sulla tecnica di rilevazione delle informazioni, nonché sulla loro traduzione e trascrizione grafica; distinguere tra contenuti e informazioni manifeste e latenti, ecc.

## LE INTERVISTE NON STRUTTURATE

Le interviste non strutturate sono di due tipi: le interviste "libere", prive di qualsiasi schema di riferimento, e le interviste "semi-strutturate".

Le interviste libere non prevedono una batteria di domande, ma utilizzano piuttosto una **mappa di temi**, che dovrà essere tenuta a mente dall'intervistatore, con la facoltà di modificarne sia la natura che la successione, seguendo il filo del discorso dell'intervistato, e consentendogli divagazioni (cfr. **Scheda n. 2** in appendice).

Nel caso delle interviste semi-strutturate, l'intervistatore dispone di una traccia che prevede un'alternanza tra domande aperte, domande a risposta chiusa e temi generali da affrontare (cfr. **Scheda n. 3** in appendice). In questo caso, è possibile modificare l'ordine in cui vengono poste, ma non il contenuto delle domande. Le interviste semi-strutturate vengono anche denominate "focalizzate", "parzialmente strutturate", "guidate", "finalizzate".

## LE TECNICHE DI LAVORO DI GRUPPO

Non è sempre possibile, nell'economia di una ricerca sociale, interpellare ed intervistare individualmente tutti i soggetti in grado di fornirci informazioni sul fenomeno sotto indagine.

Ad esempio, le persone che riteniamo "informate dei fatti" possono risultare disperse su un territorio piuttosto vasto, rendendo costosa e poco praticabile la strada dell'intervista individuale. Allo stesso tempo, può essere utile prevedere dei momenti di incontro e scambio tra i diversi attori sociali coinvolti nel fenomeno sotto indagine.

Tali occasioni di confronto in gruppo (denominate spesso *focus-group*), possono risultare utili per diversi motivi. Grazie ad un lavoro di gruppo, è più agevole evidenziare nodi critici e aspetti problematici, opinioni condivise o pareri contrastanti. Il lavoro di gruppo rappresenta inoltre uno degli strumenti più efficaci per apprendere velocemente, per favorire la circolazione delle informazioni, per sviluppare la consapevolezza reciproca in una comunità locale, per agevolare la capacità di risolvere i problemi.

Anche se l'applicazione delle tecniche di gruppo richiede quasi sempre una formazione specifica in materia, esistono alcuni metodi di lavoro di gruppo che non richiedono competenze particolarmente complesse. È il caso della *Nominal Group Technique* (NGT), un tipo particolare di *focus-group* per il quale appare di gran lunga sufficiente una certa capacità dia-

lettica e di animazione, caratteristiche queste non difficili da reperire nella chiesa locale, ad esempio nell'ambito dei gruppi e dei movimenti ecclesiali, giovanili e non.<sup>4</sup>

## IL METODO DELPHI

Il metodo Delphi è nato negli Stati Uniti, all'inizio degli anni '50, come strumento di previsione per la costruzione di possibili scenari futuri in merito ai rapporti militari con l'Unione Sovietica (la capacità di "preveggenza" del metodo è efficacemente evocata nel riferimento alla figura mitologica dell'oracolo di Delfi).

Il metodo Delphi si può definire come un procedimento che consente di ricavare, comparare e aggregare, in modo sistematico, informazioni, giudizi e valutazioni di un gruppo di persone (*panel*), attraverso la somministrazione successiva e sequenziale di una serie di questionari.

A differenza di altre tecniche, dove è richiesta una contemporanea presenza di partecipanti al processo comunicativo, la tecnica Delphi non richiede un incontro "faccia a faccia" tra i componenti del gruppo, limitando quindi i rischi e gli svantaggi dei metodi di interazione diretta. Nel caso del Delphi, gli "esperti" vengono interrogati individualmente mediante questionario e non si incontrano mai tra di loro, anche se a ciascun partecipante vengono comunicati di volta in volta i dati significativi delle risposte degli altri partecipanti, i relativi commenti anonimi che rappresentano le diverse posizioni del dibattito, ecc. Il metodo Delphi dovrebbe eliminare alcuni dei difetti dei metodi ad interazione diretta, a cominciare dai fattori psicologici che possono creare distorsioni nel caso di una tavola rotonda o di un *focus-group*: sentimenti personali, rispetto eccessivo dell'opinione di chi sa imporsi, influenza di chi conduce con abilità il discorso, reticenze, paura di apparire anti-conformisti, influenza dell'opinione più diffusa, ecc.

È importante sottolineare che i componenti di un gruppo Delphi (*panelist*), non devono essere necessariamente degli esperti della materia, quanto delle persone "informate dei fatti",

che dispongono di un certo grado di conoscenza relativamente alla situazione oggetto di indagine. In generale, i criteri di selezione dei partecipanti non sono definiti una volta per tutte, dipendendo da diversi elementi:

- garanzia ragionevole di un certo grado di *expertise* sull'argomento;
- coinvolgimento di persone che hanno le conoscenze adeguate rispetto al fenomeno indagato;
- coinvolgimento, in un ambiente organizzativo, di tutti i ruoli e le figure professionali contemplate dall'organigramma;
- persone che notoriamente hanno idee diverse sull'argomento, per esaurire lo spettro di posizioni possibili.

Il metodo Delphi è utilizzato in tre ambiti diversi di lavoro: la *previsione*, la *conoscenza/stima di fenomeni* e la *definizione di strategie di azione*.

Nel primo di tali aspetti, il metodo Delphi può contribuire a formulare delle previsioni o degli scenari multipli, attraverso il ricorso ad esperti, che cercano di individuare delle prospettive di azione e le probabilità che tali eventualità si avverino. Nel campo delle politiche sociali, la previsione tramite il metodo Delphi potrebbe contribuire a fornire una risposta a domande del tipo: "Come si evolverà in futuro la situazione degli anziani?", "Quali sono i fattori che determineranno in futuro il fenomeno delle persone senza dimora?".

Nell'ambito della conoscenza e stima di fenomeni, il metodo Delphi si può rivelare particolarmente adatto alle situazioni in cui gli strumenti di ricerca tradizionali richiedono troppo tempo, costi elevati, o in cui i fenomeni si rivelano empiricamente poco "ricercabili" e conoscibili per altre vie. Ad esempio, il metodo è particolarmente indicato per la conoscenza di fenomeni sotterranei o illegali, su cui non è possibile intervistare direttamente i protagonisti, oppure nel caso di fenomeni di recente apparizione su cui non si dispone di letteratura sufficiente.

Infine, la tecnica Delphi può trovare interessanti campi di

---

<sup>4</sup> Sui focus-froup, l'NGT e il Delphi è dedicato ampio spazio nel precedente manuale (*Percorsi di osservazione*). È possibile inoltre consultare: Acocella, I., *Il focus group: teoria e tecnica*, Milano, Franco Angeli, 2008; Ziglio E., "La tecnica Delphi. Applicazione alle politiche sociali", in *Rassegna Italiana di Valutazione*, n. 2 1996.

utilizzo nel *decision-making*, con la differenza che rispetto a quest'ultimo ambito lo scopo non dovrebbe essere quello di prendere una decisione ma di analizzare uno spettro di possibili azioni, evidenziandone aspetti e conseguenze.

### **DIARI DI BORDO (PER PARROCI, MEDICI, ECC.)**

Nelle ricerche qualitative sulla povertà, una delle esigenze più sentite è quella di individuare nuove forme di ascolto dei testimoni, in grado di valorizzare il loro capitale informativo, ma riducendo al tempo stesso l'invasività che caratterizza talune forme di indagine.

Su questa linea si collocano i "diari di bordo", che hanno lo scopo di raccogliere "giorno per giorno" le impressioni e le informazioni dei testimoni, nel corso della loro esperienza professionale/di vita.

L'utilizzo dei diari di bordo è particolarmente indicato nel caso dei parroci, testimoni privilegiati importanti, anche se spesso trascurati nel concreto delle esperienze di ricerca sulla povertà. In effetti, da un lato i parroci sono considerati (non solamente in ambiente ecclesiale), come "persone informate dei fatti", e questo a causa della loro oggettiva vicinanza alle situazioni concrete di sofferenza e disagio sociale di un territorio. Dall'altro lato, tale consapevolezza si scontra con la difficoltà ad individuare soluzioni metodologiche in grado di stabilire un contatto con i parroci, evitando di inondare gli stessi con richieste continue di dati e informazioni.

Sulla base di esperienze concrete, diamo nota in appendice di due possibili esempi: la scheda periodica di *auditing* (Scheda n. 4) e il diario settimanale di ascolto (Scheda n. 5).

### **LE OSSERVAZIONI DOMICILIARI**

L'osservazione diretta dei contesti di vita delle persone/famiglie rappresenta uno dei possibili approcci per lo studio della povertà sommersa. Purtroppo, a differenza di quanto accade per l'osservazione realizzabile nei contesti di socialità esterna (osservazione nella strada, nelle comunità, nelle bande giovanili, ecc.), per quale è disponibile una vasta letteratura sociologica cui fare riferimento, non sono molte le esperienze di osservazione finalizzate alla rilevazione domiciliare di fenomeni di povertà economica e/o disagio sociale.

Tuttavia, l'esperienza di alcune indagini condotte sul fenomeno della solitudine degli anziani, consentono di delineare alcune possibili modalità di approccio al problema. Ad esempio, è possibile identificare alcune tipologie ecclesiali e "professionali" che sono solite accedere al domicilio di una persona/famiglia:

- a) i sacerdoti o gli operatori parrocchiali, soprattutto in occasione delle benedizioni natalizie e pasquali;
- b) il medico di medicina generale (o il pediatra di base);
- c) il ministro straordinario dell'Eucaristia;
- d) il volontariato domiciliare.

In tutte le possibilità evidenziate, la visita alla famiglia può costituire un'occasione preziosa di osservazione, a patto che tale opera di osservazione sia condotta attraverso metodologie adeguate, rispettose della *privacy* della persona/famiglia.

Non è facile desumere dalla semplice osservazione domiciliare dei dati statistici validi per l'intera realtà territoriale di riferimento (diocesi, zona pastorale, parrocchia), in quanto le esigenze di rappresentatività statistica imporrebbero un numero di osservazioni molto elevato, non facilmente realizzabile. È possibile tuttavia, in base ad una scelta ragionata dei luoghi di osservazione, procedere a delle osservazioni sociologicamente significative, utili per la definizione di macro-profilo o per l'avvio di processi di conoscenza approfondita del territorio.

#### *L'osservazione diretta dei contesti familiari attraverso le visite per le benedizioni natalizie/pasquali*

Nella maggioranza delle parrocchie italiane (anche se tale abitudine è in via di scomparsa presso le parrocchie ubicate nei grandi centri urbani), è uso visitare le famiglie in occasione delle festività natalizie e/o pasquali. Tale occasione può costituire un importante momento di conoscenza ed osservazione dei contesti sociali primari, all'interno dell'ambiente di vita delle persone e delle famiglie.

In genere, la benedizione delle famiglie è effettuata da un sacerdote, accompagnato eventualmente da un ministrante. La benedizione della famiglia potrebbe costituire una preziosa occasione di osservazione della povertà, se condotta attraverso metodologie adeguate, rispettose della *privacy* della perso-

na/famiglia. A questo riguardo, il sacerdote dovrebbe essere in grado di effettuare una duplice operazione di studio, ponendo alcune domande strategiche e dedicando particolare attenzione all'osservazione dell'ambiente domiciliare.

Ecco alcune possibili domande da porre alla famiglia, in modo discreto:

- È molto tempo che vivete in questo quartiere?
- Cosa fate, qual è la vostra occupazione, di cosa vi occupate?
- Quanti siete in famiglia?
- Ci sono persone anziane?
- Sono in buone condizioni di salute?
- (ai soli anziani) Siete in contatto con i vicini, ricevete visite?
- I giovani cosa fanno, lavorano, studiano?

Allo stesso tempo, è utile osservare alcuni elementi sulla qualità dell'abitazione. La scheda di osservazione riportata in appendice costituisce un esempio facilmente applicabile.

Può risultare utile lasciare ad ogni famiglia visitata una copia del bollettino parrocchiale, all'interno del quale è segnalata in modo chiaro la presenza in parrocchia della Caritas parrocchiale/Centro di Ascolto, oppure una scheda per la segnalazione di situazioni di necessità o di richiesta diretta di aiuto, da spedire via posta/a mano. Se la parrocchia non dispone di un bollettino parrocchiale, è sempre possibile preparare un "Numero Unico", con la finalità specifica (non evidenziata in modo manifesto), di avviare un contatto con persone e famiglie in difficoltà.

Al termine del giro di benedizioni, è utile predisporre un diario delle visite, annotando gli elementi di interesse che sono stati percepiti, ed eventuali richieste dirette di aiuto. Può inoltre essere utile prevedere l'accompagnamento del sacerdote da parte di un operatore della Caritas parrocchiale (ad esempio, in caso di visita a fabbricati o quartieri connotati da situazioni di disagio sociale conclamato).

Un esempio di scheda di osservazione domiciliare per parroci è riportata nella **Scheda n. 6**, in appendice.

#### *La rilevazione delle povertà effettuata dal medico di famiglia*

La tecnica dell'osservazione domiciliare può essere realizzata anche da altri soggetti che, in virtù del loro ruolo profes-

sionale, hanno la possibilità di accedere con un certo grado di libertà al domicilio delle famiglie. I medici di medicina generale rappresentano una di queste categorie. Ci preme sottolineare che l'osservazione del medico si riferisce a contesti familiari/personali caratterizzati da un elemento comune: la presenza di un disagio di tipo sanitario. Rimangono quindi escluse quelle situazioni in cui la povertà non si intreccia con patologie sanitarie.

La scheda che proponiamo in appendice (**Scheda n. 7**) è stata applicata con un certo successo in diverse indagini locali e nazionali.

#### *La rilevazione delle povertà effettuata dal volontariato domiciliare*

Non dimentichiamo infine che in Italia vi sono diverse esperienze di volontariato domiciliare, che si spingono fino all'abitazione della persona in difficoltà. Tali attività domiciliari sono svolte da varie associazioni ed enti, spesso di ispirazione cattolica, con cui potrebbe essere auspicabile l'avvio di una forma di collaborazione operativa, in sede di osservazione delle povertà di un territorio.

### **ALTRI METODI QUALITATIVI**

#### *Il monitoraggio dei funerali religiosi*

Come è noto, la vedovanza femminile costituisce uno degli elementi di maggiore rischio per la donna anziana. Tale situazione è molto frequente, in quanto la maggiore speranza di vita della donna rispetto all'uomo determina un maggiore rischio di rimanere vedova. I cambiamenti avvenuti nelle abitudini di vita delle famiglie italiane, hanno prodotto inoltre un isolamento delle persone anziane, che non vivono più con i figli e nipoti all'interno dello stesso nucleo familiare, ragion per cui la condizione di donna anziana vedova sta ad indicare un potenziale rischio di solitudine e di isolamento sociale, a cui la comunità parrocchiale dovrebbe prestare particolare attenzione.

A questo scopo, un possibile indicatore di tale fenomeno è costituito dalla celebrazione dei funerali religiosi. Nonostante la forte secolarizzazione della società italiana, la maggior parte dei funerali avviene in forma religiosa, presso la parrocchia di riferimento della persona. In questo senso, un funerale di un uomo

anziano sta ad indicare la probabile presenza di una donna anziana vedova (o viceversa). Il monitoraggio delle nuove situazioni di vedovanza può essere realizzato in due modi diversi:

- a) la lettura dei registri dei funerali religiosi;
- b) la presenza al funerale (in questo caso è opportuno avviare un contatto diretto con le persone colpite dalla vedovanza).

In entrambi i casi, ci troviamo di fronte ad un approccio di ricerca-intervento che, oltre alla dimensione conoscitiva, è in grado di attivare dei percorsi di accompagnamento e assistenza, utili per prevenire le situazioni di solitudine e abbandono a domicilio.

### *I cahier de doléances*<sup>5</sup>

Il metodo consiste nel depositare presso alcuni luoghi strategici del territorio una serie di quaderni in cui è possibile riportare per scritto una serie di osservazioni sui problemi sociali del quartiere e le carenze degli interventi della pubblica amministrazione. I quaderni devono presentare alcune caratteristiche (vedi **Scheda n. 8**, in appendice):

- a) aspetto esteriore gradevole e accattivante;
- b) devono essere riportati sul frontespizio l'identità del committente e gli scopi dell'iniziativa;
- c) all'interno del quaderno deve essere riportata una domanda aperta, di facile comprensione, sulla presenza nel territorio di determinati fenomeni/problemi;
- d) deve essere chiarito che le osservazioni annotate hanno carattere anonimo, per cui si invitano i cittadini a non riportare il proprio nome e cognome e soprattutto a non segnalare casi specifici di povertà e situazioni di disagio (la contravvenzione a tale aspetto può indurre una serie di controindicazioni relative all'attuale normativa sulla *privacy*);

- e) i luoghi di deposito dei quaderni vanno scelti con estrema cura. Possono coincidere con alcuni luoghi di frequentazione di persone e famiglie: sedi di comuni, servizi sociali, aziende sanitarie, ambulatori, centri sociali, biblioteche, scuole, parrocchie, ecc. Appaiono preferibili i luoghi coperti e con possibilità di garantire un minimo di vigilanza sul quaderno (vanno quindi evitati luoghi eccessivamente affollati, quali le stazioni ferroviarie e di autolinee, i supermercati, ecc.);
- f) al termine di un periodo di tempo (un mese può essere ritenuto un periodo di tempo sufficiente per garantire una certa visibilità dell'iniziativa e un probabile esaurimento dei potenziali "contributi") gli operatori Caritas potranno ritirare i quaderni ed avviare l'opera di lettura e analisi ragionata delle osservazioni riportate.

### *Le analisi del testo*

L'analisi di un testo (o "*analisi del contenuto*") può essere definita come una "tecnica di ricerca che identifica in modo sistematico e oggettivo determinate caratteristiche presenti in un testo".<sup>6</sup> Dal punto di vista di un Osservatorio Caritas, l'analisi del contenuto può essere realizzata attraverso due approcci differenti:

- a) *analisi del contenuto finalizzata allo studio di un fenomeno sociale*. Si tratta di consultare testi in cui rintracciare informazioni utili sul fenomeno in esame: interviste riportate presso periodici, informazioni disponibili su siti Internet, diari o lettere redatte da particolari soggetti (immigrati, detenuti, ecc.). In tutti questi casi, i testi sotto esame vengono analizzati alla stregua di altre fonti informative (questionari compilati, sbobinature di interviste, ecc.).<sup>7</sup>
- b) *analisi del contenuto manifesto e latente della comunicazione*. In questo caso, l'attenzione del ricercatore si concen-

<sup>5</sup> I cahiers de doléances (in francese *quaderni delle lamentele*) erano dei registri nei quali le assemblee incaricate di eleggere i deputati agli Stati Generali annotavano critiche e lamentele della popolazione. L'uso risale al XIV secolo anche se i quaderni più famosi restano quelli del 1789.

<sup>6</sup> La definizione è dello psicologo Phil Stone. Cfr. Gerbner, G., et. Al (Eds.), *The analysis of communication content*, New York, Wiley, 1969.

<sup>7</sup> Il contenuto di un testo va analizzato e commentato. Sono di supporto a tale azione vari software per la ricerca qualitativa, tra cui "Nvivo", utilizzato da Caritas Italiana in occasione di alcuni percorsi di indagine qualitativa. Per un'introduzione generale all'utilizzo di Nvivo cfr. Leonardi, F., "La procedura di Nvivo", in Cipriani, R. (a cura di), *Giubilanti del 2000. Percorsi di vita*, Milano, Franco Angeli, 2003.

tra sulle modalità con le quali i mass media comunicano all'esterno, sui processi di costruzione della notizia e sui meccanismi di rappresentazione della realtà, in riferimento ai temi della povertà, del disagio sociale, ecc. Lo scopo è quello di individuare lo scarto fra l'evento reale e quello mediato, gli stereotipi, le ideologie dominanti che influenzano la percezione della realtà e la costruzione dell'opinione pubblica sulle tematiche in oggetto.

Nel secondo tipo di approccio, l'osservazione delle povertà si spinge oltre l'analisi dei fenomeni di povertà e

include anche la dimensione sociale e culturale, con particolare attenzione ai processi di produzione di idee, alla presenza di atteggiamenti diffusi, alle correnti di opinione pubblica, alle informazioni divulgate dai mezzi di comunicazione di massa.

L'attenzione agli aspetti culturali del disagio può rivelarsi particolarmente utile, in quanto la diffusione e la persistenza di determinati fenomeni di emarginazione sociale derivano, in parte, dal contenuto ideologico-culturale trasmesso dai *media* e dalla conseguente risposta espressa dalla comunità in termini di rifiuto/accoglienza, integrazione/espulsione.

## CAPITOLO 5

### L'osservazione delle risorse

#### 1. LA MAPPA DELLE RISORSE

La mappatura delle risorse di solidarietà rappresenta una delle azioni di osservazione più diffuse nel territorio italiano, non solamente da parte delle Caritas diocesane. In questo senso, è importante tenere a mente una cautela: a partire dall'introduzione della legge quadro di riordino dei servizi sociali (l. 328/2000), si è verificata una proliferazione degli Osservatori sociali istituzionali (regionali, provinciali, comunali, ecc.). Prima di partire con una rilevazione autonoma sui servizi e le risorse del territorio è quindi opportuno verificare se gli osservatori istituzionali hanno già realizzato una mappatura delle risorse, in modo da evitare una duplicazione del lavoro.<sup>1</sup>

#### 1.1 Che cosa si intende con il concetto di risorsa?

In senso generale, con il termine "risorsa" non vanno intesi solamente i servizi socio-assistenziali strutturati, offerti dal servizio pubblico, dal volontariato, dal privato sociale e dalla stessa Chiesa locale, ma qualsiasi fonte di aiuto che possa venire incontro alle esigenze della persona o di una famiglia in situazione di difficoltà.

In questo senso, è necessario distinguere le risorse "formali" da quelle "informali".

Con il primo termine si intendono quei servizi e prestazioni offerte da vari soggetti (enti pubblici, privato commerciale, volontariato, privato sociale, ecc.), nell'ambito socio-assistenziale, sanitario e previdenziale. Il complesso di tali servizi e prestazioni costituisce il cosiddetto sistema di *welfare* locale.

Per risorse "informali" intendiamo invece quelle "disponibilità di aiuto" non strutturate in quanto tali, provenienti da sin-

goli cittadini, famiglie, gruppi spontanei di varia natura, ecc., e che possono essere utili in determinate situazioni di intervento sociale. Ad esempio, la disponibilità manifestata da una famiglia in termini di accoglienza di minori in difficoltà, può essere considerata una risorsa informale, allo stesso livello della presenza sul territorio di un servizio comunale di affidamento familiare, che realizza lo stesso tipo di attività su mandato istituzionale ("risorsa formale").

Secondo questo ragionamento, elementi e realtà inaspettate del quartiere, del territorio, ecc., possono divenire "risorsa", per alleviare le situazioni di disagio sociale osservate.

La conoscenza di una determinata risorsa formale o informale può essere utilizzata a diversi livelli di responsabilità, nell'ambito della prevenzione, dell'osservazione dei fenomeni, dell'intervento, della comunicazione e della promozione sociale. Tale conoscenza assume quindi senso e significato in funzione del progetto entro il quale viene inserita dagli operatori della Caritas parrocchiale o dell'ente che coordina e organizza un intervento sociale. Ad esempio, se una comunità parrocchiale vuole affrontare il fenomeno dei gruppi giovanili "di strada", la disponibilità di aiuto offerta da un Vigile Urbano può essere utilizzata sia ai fini di "osservazione" del fenomeno (ad esempio, per costruire una "mappa" dell'ubicazione di tali gruppi sul territorio), che in fase di intervento, di animazione e di promozione sociale (per comunicare con i giovani, fornire informazioni su possibilità di socializzazione, prendere in carico i casi più difficili, ecc.).

A differenza di quanto accade nel settore pubblico, nell'azione di mappatura predisposta dalla Caritas, non dovrebbero mancare dei riferimenti alla disponibilità di risorse informali del territorio. Tali riferimenti vanno quindi inclusi nella mappa, in modo da poter coprire determinate situazioni di bisogno, che non trovano risposta nel quadro di servizi formali del territorio.

<sup>1</sup> Cfr. capitolo su Animazione civile.



## 1.2 Come individuare le risorse formali e informali disponibili nel territorio diocesano?

Per quanto riguarda il monitoraggio delle risorse formali, esistono diverse fonti di informazioni a cui è possibile fare riferimento.

Nelle diocesi dove gli Osservatori delle povertà funzionano con una certa regolarità, dovrebbero essere già disponibili delle “mappe di risorse” (vedi par. successivo), contenenti informazioni di vario genere sulle risorse della diocesi: tipo di servizi offerti, orario di apertura, numero di persone impegnate, locali a disposizione, numero medio di utenti, ecc. Alcune informazioni utili dovrebbero essere facilmente reperibili presso alcuni organismi diocesani: gli Uffici diocesani, la Consulta diocesana degli enti socio-assistenziali, i consorzi di cooperative del mondo cattolico, i centri di servizio per il volontariato, ecc.

Un'importante fonte di informazioni per quanto si riferisce alle risorse formali è costituita dalle *istituzioni pubbliche*. Su questo specifico punto conviene ricordare che in molte realtà gli uffici degli enti locali hanno provveduto a pubblicare mappe abbastanza affidabili delle risorse presenti sul territorio comunale, provinciale, ecc., sia sul versante pubblico, sia rispetto al volontariato e al privato sociale. In alcuni casi, la costruzione di tali strumenti è stata realizzata attraverso la collaborazione attiva delle chiese locali, che hanno fornito alle istituzioni pubbliche le informazioni relative ai servizi socio-assistenziali collegati con la chiesa.

Se la rilevazione delle risorse formalmente costituite come tali può essere realizzata con il supporto dell'ente pubblico o dei referenti cattolici già operanti in tal senso, la rilevazione delle risorse informali è più complessa, in quanto si tratta di registrare disponibilità diffuse e non strutturate, sotto forma di solidarietà individuale, familiare, di gruppo, di vicinato, di quartiere, di comunità. In questo senso, è opportuno premettere che una mappatura stabile e definitiva delle risorse informali non potrà mai essere realizzata, in quanto sono molto numerosi i fattori di cambiamento che caratterizzano questo tipo di disponibilità.

## 1.3 Come si realizza una mappa delle risorse?

Lo scopo è quello di definire una mappa delle risorse formali e informali del territorio, individuando quei punti operativi (servizi pubblici, volontariato, realtà ecclesiali, gruppi informali, ecc.) che offrono risposte solidaristiche ai bisogni presenti sul territorio.

Come sempre, è possibile partire dall'esistente, per cui, se le istituzioni locali hanno già provveduto a redigere una mappa delle risorse, è bene partire da quella, casomai aggiornandola e adattandola rispetto alle esigenze dell'Osservatorio. In particolare, va ricordato che la mappatura dell'Osservatorio avrà natura operativa e potrà essere di sostegno a quanti lavorano sul territorio, fornendo agli operatori dei Centri di Ascolto, alle Caritas parrocchiali e al volontariato indirizzi utili e ragionati sulle risposte fornite dal territorio rispetto a bisogni specifici. Inoltre, una volta costituito, l'elenco delle risorse può essere considerato un archivio di “interlocutori privilegiati” con i quali avviare rapporti di rete al fine di conseguire una migliore conoscenza della realtà.

Le informazioni desiderate possono essere *raccolte* tramite interviste, questionari postali, telefonate, informazioni già elaborate da altri. Si può partire da un *primo elenco* di associazioni, enti, gruppi, persone che si considerano risorse. Una primissima versione di tale elenco potrà essere stilata sulla base di ciò che si conosce; molto semplicemente, ci si può affidare ad Internet, all'elenco del telefono, a qualche testimone privilegiato, ecc.

## 1.4 Che tipo di informazioni raccogliere per ciascuna risorsa?

Lo scopo della mappa delle risorse è di tipo prevalentemente operativo, per cui la scelta delle informazioni da raccogliere per ogni tipo di risorsa dovrà tenere conto delle esigenze informative degli operatori sociali. In generale, si tratta di costruire un quadro composto dai dati “anagrafici” della risorsa (ad esempio, numero di utenti, anno di apertura, settore di attività, tipologia degli operatori, rapporti con l'Osservatorio). Ma non solo. È utile anche prevedere un sistema di aggiornamento (possibilmente a cadenza annuale) che consenta di verificare nuove risorse, cessazioni o mutamenti di attività.



Tra le tante possibili, proponiamo nella **Scheda n. 9** in appendice, un esempio di scheda di rilevazione delle risorse, utilizzata in ambito diocesano (Trieste). Tale scheda presenta un elemento di interesse particolare, costituito dalla presenza di un campo “emergenze”, in cui riportare la capacità del servizio di fare fronte ad esigenze di “pronto intervento” sociale.

### 1.5 Dalla carta al mouse

Negli ultimi anni, la presenza di strumenti multimediali e informatizzati ha reso possibile la costruzione/fruizione telematica delle mappe delle risorse, agevolando il lavoro di diffusione e la messa in rete delle conoscenze. Tale approccio consente di abbattere i costi di stampa e superare il rischio che la mappa su formato cartaceo sia “vecchia ancora prima di essere stampata”, in quanto incapace di tenere conto delle continue modifiche nelle caratteristiche dei servizi censiti (telefono, indirizzo, target, ecc.).

L'informatizzazione della mappa delle risorse può avvenire in due modi diversi:

- a) durante la fase di raccolta delle informazioni (ad esempio, tramite la predisposizione di una piattaforma su Internet, in cui ciascuna risorsa può inserire o aggiornare i propri dati);
- b) nella messa in rete e divulgazione delle informazioni (attraverso la costituzione di portali dedicati, newsletter, creazione di CD-Rom, ecc.).

## 2. LA VALUTAZIONE DEI SERVIZI E LA SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI

### 2.1 Aspetti generali e introduttivi

Tra le molteplici attività di studio e ricerca attivabili da parte di un Osservatorio diocesano delle povertà e delle risorse, è agevole rilevare una certa carenza di esperienze empiriche nell'ampio settore della valutazione dei servizi. Al contrario, nel settore pubblico, questo tipo di studi è molto diffuso, anche in seguito alla crescente esigenza di partecipazione dei cittadini alla valutazione e progettazione dei servizi.

È possibile sviluppare percorsi di valutazione dei servizi secondo due approcci generali:

- a) *ad intra*: si tratta di effettuare delle valutazioni (sulla qualità, l'efficacia, ecc.) dei servizi di matrice ecclesiale o comunque promossi/gestiti dalla Caritas;

- b) *ad extra*: in questo caso la valutazione è riferita a servizi territoriali, promossi/gestiti da soggetti diversi (comuni, Asl, cooperative sociali, ecc.)

Nello specifico, all'interno del più vasto discorso della valutazione dei servizi, uno degli aspetti di maggiore portata etica si riferisce al tema della partecipazione e soddisfazione dell'utente.

Mentre nel campo dei servizi pubblici, in particolare nel sistema sanitario, la necessità di coinvolgere gli utenti è ormai considerata come patrimonio acquisito, nel caso dei servizi di natura privata tale elemento tarda ad essere considerato. Sembra infatti di poter rilevare, presso numerose organizzazioni ed enti privati, la convinzione che i temi della qualità, della partecipazione, della soddisfazione dell'utente, ecc., costituiscano una sorta di surplus emotivo, che non vale la pena di rilevare, dato che il servizio è offerto gratuitamente e che i fruitori di tale servizio non avrebbero comunque la possibilità di utilizzare servizi e risorse alternative.

In senso generale, analizzare il grado di soddisfazione di un utente rispetto ad un servizio o ad una particolare prestazione significa attivare un processo di valutazione partecipata. Questo perché, oltre al coinvolgimento della persona-utente all'interno di uno specifico processo di erogazione ed offerta di un dato servizio, si presuppone allo stesso tempo la partecipazione di tale utente anche nella fase di valutazione della qualità. Tale giudizio può poi essere utilizzato per attivare percorsi di miglioramento e di ri-progettazione.

La valutazione partecipata, inoltre, deve considerare tutti i diversi soggetti coinvolti nell'erogazione del servizio. Nel caso di un servizio per anziani, ad esempio, oltre al diretto fruitore del servizio può essere opportuno coinvolgere nel processo di valutazione anche i suoi familiari o i volontari. Questo permette di integrare i diversi giudizi personali, cioè i diversi punti di vista, ottenendo in questo modo un quadro preciso della percezione dei diversi attori coinvolti. La valutazione della qualità del servizio, poi, dovrà essere completata tenendo conto di altri elementi di carattere oggettivo quali, ad esempio, la valutazione dell'efficacia e dell'efficienza.

Da un punto di vista operativo, i passi fondamentali da

compiere per realizzare un percorso di valutazione della soddisfazione dell'utenza sono due:

- ⇒ decidere *chi intervistare* (ad esempio, rispetto alla pluralità di soggetti coinvolti in un servizio, decidere se intervistare l'utente, la sua famiglia, gli operatori, il volontario, i vicini o, volendo, più soggetti);
- ⇒ definire *cosa chiedere* (individuare lo strumento, gli elementi di giudizio, gli indicatori di valutazione, ecc.). La valutazione della soddisfazione, realizzabile mediante questionari, interviste, test ed altro, si ottiene indagando non solo i cosiddetti elementi *hard* (strutture, tecnologie, processi organizzativi), ma anche gli elementi *soft* (capacità di relazione, sensibilità, coinvolgimento, informazione competente, ecc.).

I risultati della valutazione dovrebbero sempre produrre una ricaduta sui servizi presi in esame: lo scopo non è tanto quello di raccogliere in modo sparso lamentele o elementi di criticità fini a sé stessi, quanto quello di poter incidere realmente nella definizione/riprogettazione dei servizi, in modo da renderli più aderenti ai bisogni reali e ai principi ispiratori del servizio.

## 2.2 Percorsi di valutazione dei servizi: quale spazio per la Caritas

Una sfida metodologica, che presuppone tuttavia un notevole salto di mentalità, si riferisce alla possibilità di estendere studi e approcci valutativi anche all'universo dei servizi non-profit, non inclusi nel sistema pubblico di offerta. A questo riguardo, il principale ostacolo da superare riguarda la diffusa convinzione che la valutazione della qualità dei servizi sia un "problema" che riguarda solamente le strutture accreditate con il welfare pubblico, mentre in realtà, a nostro avviso, il tema della qualità dei servizi è un tema di prevalente contenuto etico, che dovrebbe riguardare anche l'universo dei servizi socio-assistenziali espressione del terzo settore, del volontariato, del privato sociale.

A nostro avviso, anche presso un servizio di tipo privato non dovrebbero mancare dei momenti specifici di valutazione/autovalutazione, e questo in riferimento ad almeno tre macro-settori valutativi:

- a) il grado di adeguatezza del servizio ai bisogni reali degli utenti (efficacia);
- b) la capacità dei servizi di soddisfare i valori alla base del proprio agire (coerenza etica);
- c) l'efficienza del servizio (in termini economici, operativi, ecc.).

Attraverso questo tipo di attività, si potrà giungere ad una valutazione non solamente tecnica, ma soprattutto valoriale, finalizzata da accertare il grado di coerenza dei servizi caritativi e assistenziali con i principi morali, etici, religiosi, che hanno dato vita al servizio. L'Osservatorio delle Povertà, in quanto Osservatorio "anche" delle Risorse, potrà svolgere un utile ruolo tecnico, facendosi promotore di specifici percorsi di valutazione dei servizi assistenziali della Caritas (o diocesani), secondo questo tipo di approccio valutativo attento alla dimensione etica dell'azione.

Come è possibile realizzare tale percorso? Nelle pagine seguenti offriamo sinteticamente alcune indicazioni di metodo, rinviando ad opportune pubblicazioni l'approfondimento degli aspetti prettamente tecnici della valutazione.<sup>2</sup>

Come è noto, ogni attività organizzata si muove in riferimento a determinati valori e principi etici generali. Nel caso dei servizi sociali collegati con la comunità cristiana, e al di là dei principi generali, desunti dal corpus assiologico del Credo cristiano, vanno evidenziati alcuni valori intermedi e strumentali, peculiari del sistema di offerta e presa in carico dei bisogni sociali, e che appaiono condivisi dalla letteratura specialistica sul welfare. Tali principi, che costituiscono le **basi etiche e valoriali** del sistema di offerta, possono variare in funzione dell'approccio ideologico di riferimento, anche se è comunque evidenziabile un minimo comune denominatore abbastanza condiviso, a prescindere dall'approccio ideologico di riferimento.

---

<sup>2</sup> Il percorso metodologico qui illustrato è in parte ispirato alle indicazioni fornite dall'Istituto per la Ricerca Sociale di Milano per la costruzione partecipata della Carta dei Servizi, e in particolare alle opere del sociologo Ugo De Ambrogio, collaboratore di tale istituzione. Cfr. De Ambrogio U. "La valutazione partecipata nei servizi sociali: la descrizione di un approccio attraverso alcuni esempi concreti", in *Rassegna Italiana di Valutazione*, 17-18/2000.

Non è difficile evidenziare alcuni di tali principi:

- accessibilità
- personalizzazione/umanizzazione
- partecipazione
- coinvolgimento
- efficacia
- efficienza
- flessibilità
- adeguatezza/appropriatezza
- tempestività
- innovazione
- integrazione
- equità
- esigibilità dei diritti/tutela
- corresponsabilità
- promozionalità
- dinamicità
- economicità
- trasparenza

Dal nostro punto di vista, l'esigenza conoscitiva principale consiste nella necessità di valutare il grado di aderenza del servizio ad alcuni dei valori indicati. In altre parole, e prendendo come esempio le prime tre sfere valoriali della lista, si evidenziano alcuni quesiti:

- in che misura il servizio promosso è realmente **accessibile** agli utenti?
- Il servizio garantisce una presa in carico **personale, umanizzante**?
- è agevolata la **partecipazione** degli utenti nelle diverse fasi di erogazione del servizio?

Naturalmente, la lista di valori indicata rappresenta un esempio, a cui è possibile fare riferimento ma che richiede comunque una contestualizzazione, che tenga conto dei fattori costitutivi del servizio e delle sue finalità generali.

Una volta che la comunità diocesana giunge a maturare l'esigenza di una valutazione dei propri servizi, l'Osservatorio potrebbe sostenere metodologicamente tale esigenza, dando vita ad un percorso empirico, da sviluppare in diverse fasi di lavoro.

La prima fase dovrebbe sempre consistere in un momento iniziale di *brain-storming*, nel corso del quale individuare i principi e i valori realmente caratterizzanti il servizio in oggetto. Una

volta individuati tali valori, e se si ritiene che il rispetto di tali principi costituisca un elemento di qualità e di eticità del servizio, è necessario individuare degli "strumenti di misurazione" in grado di fornire una quantificazione del livello di adeguatezza del sistema di offerta rispetto ai valori e ai principi etici individuati.

In questo senso, una pista concreta consiste nella costruzione di alcuni "indicatori di qualità" del servizio, in riferimento alle quattro fasi operative di un servizio socio-assistenziale:

- a) l'accesso;
- b) la presa in carico;
- c) il trattamento;
- d) la dimissione dal servizio.

Riassumiamo in breve i passaggi metodologici necessari per l'attivazione di un processo di valutazione della qualità valoriale di un servizio:

1. identificare il servizio su cui si intende attivare un percorso di valutazione;
2. esplicitare i valori di riferimento che si ritengono fondativi del servizio, e che il servizio dovrebbe garantire in tutti i suoi "momenti" operativi;
3. per ciascun servizio, fare una diagnosi dei percorsi di accesso, presa in carico, trattamento e dimissione, evidenziando degli indicatori in grado di misurare il grado di copertura dei valori e dei principi che muovono il servizio;
4. applicare gli indicatori evidenziati alle fasi operative e giungere ad una misura oggettiva della qualità del servizio. Tale misurazione è possibile attraverso i consueti strumenti dell'indagine sociologica: interviste, questionari, ecc.
5. evidenziare gli aspetti critici e proporre soluzioni e percorsi di miglioramento.

Nello schema successivo esplicitiamo un esempio di tale approccio, in riferimento alla valutazione del grado di aderenza di un Centro di Ascolto ai valori del *rispetto della persona* e dell'*accessibilità al servizio*, nella fase di "Accesso" al CdA.

## SCHEMA-TIPO PER L'INDIVIDUAZIONE DEGLI INDICATORI DI QUALITÀ DI UN SERVIZIO (CdA)

Servizio	Fasi di erogazione del servizio	Dimensioni operative	Valori	Indicatori
<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">Centro di Ascolto</div>	Accesso	Primo ascolto	Rispetto della persona	→ Esiste una saletta a disposizione del servizio che consente, in caso di colloquio riservato, la salvaguardia della privacy dell'utente?
	Presenza in carico		Accessibilità	→ Le caratteristiche architettoniche del luogo dove si trova il CDA consentono l'accesso ai disabili?
	Presenza in carico			
	Presenza in carico			

### 3. LA VALUTAZIONE DELLA LEGISLAZIONE SOCIALE

In primo luogo, per poter effettuare una valutazione della legislazione sociale è importante reperire e consultare i testi legislativi. Tale attività è possibile rivolgendosi agli uffici giuridici della diocesi oppure avviando *motu proprio* un'attività di documentazione, di due tipi:

- a) *documentazione diretta*: è possibile rivolgersi direttamente alle fonti originarie, abbonandosi o presentando richieste mirate di informazioni agli uffici legislativi degli Enti Locali, delle Regioni o dei Ministeri;
- b) *documentazione indiretta*: in questo caso la fonte è costituita da riviste specializzate, biblioteche, centri specializzati, *Internet*.

La valutazione della legislazione sociale può essere realizzata secondo due tipi di approccio:

- ⇒ *legislazione in via di elaborazione*: può essere utile esaminare il testo di una proposta di legge, nel corso dell'iter di approvazione della stessa. In questo senso, è importante esaminare le leggi regionali di riordino dei servizi socio-assistenziali, e verificare se, all'interno di tale testo di legge, sono presenti alcuni degli elementi peculiari del mandato Caritas (tra cui l'attenzione agli *ultimi*, ai bisogni sommersi, alle nuove povertà, alla dimensione familiare del disagio, all'integrazione positiva dell'immigrazione, ecc.).<sup>3</sup>
- ⇒ *legislazione vigente*: in questo caso, non si tratta di parteci-

<sup>3</sup> Alcune modalità con cui la Caritas e la Chiesa locale possono partecipare alla costruzione della legislazione sociale sono descritte nel cap. 11.

pare ad un percorso di costruzione del testo di legge, ma di verificare piuttosto se la legislazione presenta delle evidenti inadempienze o carenze, soprattutto in riferimento ai bisogni e alle situazioni di povertà prese in carico dalla Caritas (anche nella convinzione che un sistema di risposte carente può contribuire alla diffusione e alla persistenza di determinate situazioni di povertà).

#### **4. L'ANALISI DEI BILANCI DEGLI ENTI LOCALI**

Sono almeno due i motivi che possono muovere le Caritas diocesane ad analizzare i bilanci comunali.

Il primo tocca da vicino lo scopo ultimo della Caritas diocesana, in quanto la lettura critica di un bilancio comunale dal punto di vista dei poveri può essere inteso come uno dei possibili modi per concretizzare l'azione pedagogica e culturale e ricercare proposte pastorali aggiornate.

Un secondo obiettivo dell'analisi dei bilanci comunali è quello di sostenere la partecipazione attiva e consapevole alla vita degli enti locali, contrastando una crescente inerzia e disaffezione rispetto al bene pubblico e all'impegno politico che sta coinvolgendo fasce crescenti della popolazione, comprese parti consistenti delle comunità ecclesiali.

Il bilancio dell'ente locale può essere considerato una sorta di rappresentazione delle preferenze e degli atteggiamenti della classe politico-amministrativa e, indirettamente, degli stessi cittadini. Al tempo stesso, se aderenti alla realtà di riferimento, le voci di spesa delle politiche sociali dovrebbero riflettere con una certa approssimazione la struttura dei bisogni che emergono dal territorio.

Si è usata l'espressione "una certa approssimazione" in quanto le informazioni che riguardano il territorio possono risultare insufficienti per una esatta e tempestiva descrizione sia quantitativa sia qualitativa delle dinamiche demografiche, sociali, economiche e sanitarie.

Per i motivi di cui sopra, l'analisi dei bilanci comunali non può ridursi ad un mero esercizio contabile. Anzi, la spesa sociale dei comuni va confrontata con la domanda che emerge dal territorio, con la qualità dell'offerta, dove per qualità si intende non solo una misura dell'efficienza (ottimizzazione delle risorse) ma anche una valutazione dell'efficacia (capacità di raggiun-

gimento dei fini prefissati) rispetto alle aspettative dei cittadini. Ma non solo. Analizzare la struttura della spesa permette di toccare con mano alcuni temi quali l'*equità* e la *sussidiarietà*.

In questo tipo di attività di studio e di analisi, il mondo cattolico ha l'occasione di confrontarsi con il problema della scarsità delle risorse e della domanda crescente di servizi. Inoltre, se nel tempo cambiano le tipologie dei bisogni e il loro peso relativo, deve cambiare specularmente anche la struttura della spesa sociale.

Pertanto, la disponibilità di risorse pubbliche per il potenziamento dei servizi sociali dipenderà in misura crescente dalle decisioni degli amministratori locali e dalle pressioni a cui questi ultimi saranno soggetti da parte delle organizzazioni di tutela e rappresentanza dei cittadini.

Ad esempio, ci si dovrà interrogare se e in che modo redistribuire la spesa sociale, attualmente concentrata su anziani, nidi e scuole d'infanzia, in direzione di altri ambiti di bisogno che emergono dal monitoraggio del territorio, superando i vincoli determinati dalle scelte di spesa e dalle modalità organizzative adottate negli anni precedenti, ampliando la gamma di offerta e modificando le modalità di gestione.

In pratica, l'analisi dei bilanci comunali è un modo concreto per confrontarsi con maggiore consapevolezza con la complessità e l'interdipendenza dei processi sociali, a partire da dati reali sulla natura dei bisogni, sulla consistenza delle "domande", la quantità delle risorse disponibili e potenziali, il grado di sviluppo del lavoro di rete e il ruolo dei cosiddetti corpi intermedi. Ad esempio, mettere a confronto la progettazione degli interventi (bilancio) con la rappresentazione dei bisogni della popolazione (osservatorio); un altro confronto può riguardare il *gap* tra l'entità delle voci di spesa e il "potere" esercitato da parte di gruppi specifici di cittadini. L'obiettivo di base però rimane quello di orientare le proposte in senso evangelico partendo da una scelta preferenziale per gli ultimi.

#### **5. I DATI SULLE PRESTAZIONI SOCIALI COME INDICATORI DI POVERTÀ**

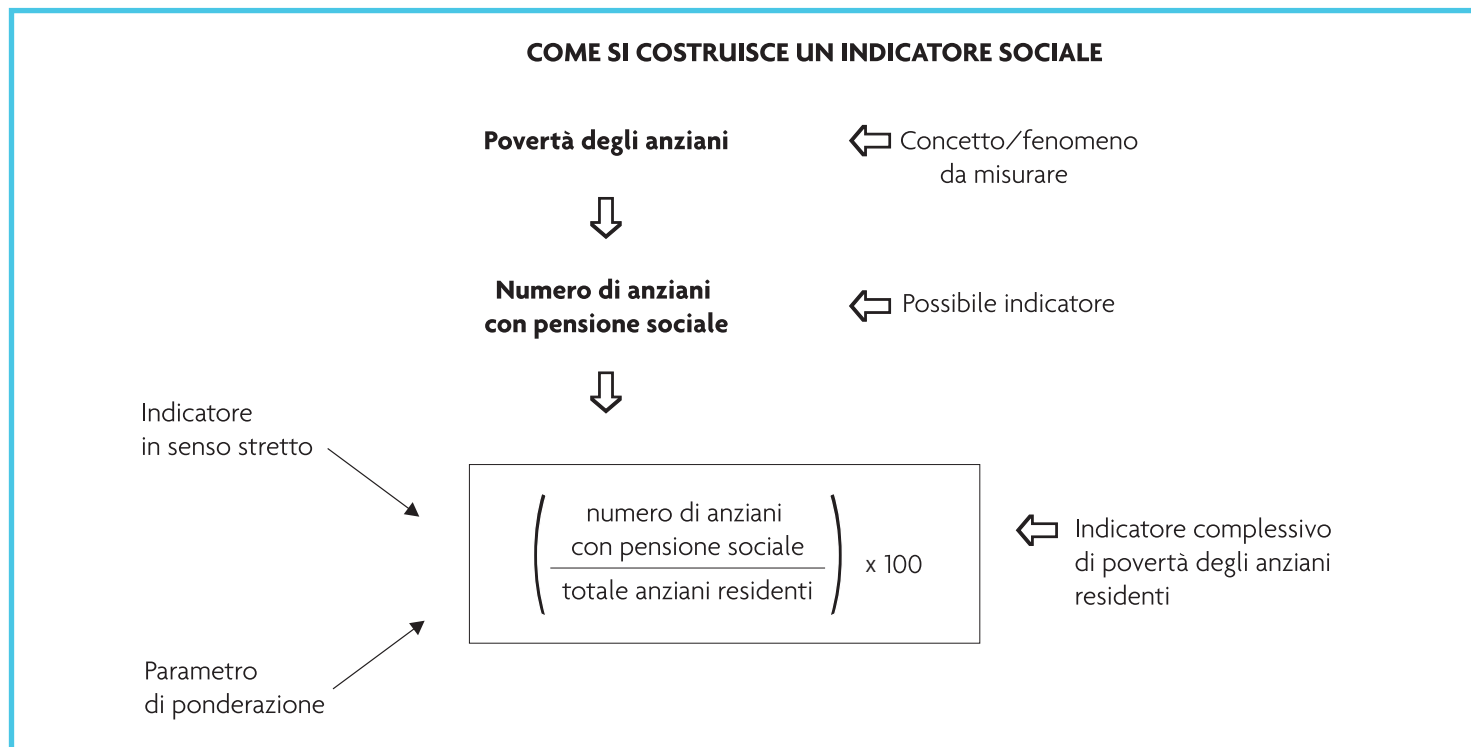
I dati sulle risposte e gli interventi sociali possono aiutarci a comprendere meglio il sistema di welfare di un territorio, ma sono utili anche per definire e descrivere la presenza di deter-

minati fenomeni di povertà e disagio presenti in tale area. Infatti, una modalità molto diffusa di lettura delle situazioni di povertà consiste proprio nella possibilità di fare riferimento a degli “indicatori statistici di povertà”, che si possono basare anche sul numero e le caratteristiche dei soggetti presi in carico dai servizi socio-assistenziali di un territorio.

Secondo la definizione classica di Paul Lazarsfeld, un indicatore rappresenta la dimensione operativa e misurabile di una variabile (nel nostro caso, di un fenomeno sociale). Ad esempio, un indicatore della povertà degli anziani di un territorio può essere rappresentato dal numero di anziani che percepiscono la pensione o l’assegno sociale.<sup>4</sup> Tuttavia, il numero di soggetti che

percepiscono una pensione sociale non rappresenta un indicatore automatico di povertà degli anziani all’interno di un determinato territorio, in quanto tale valore numerico assoluto va “ponderato” con l’entità della popolazione teoricamente coinvolta dal fenomeno di riferimento (in questo caso, il numero di anziani presenti sul territorio).

Si ottiene in questo modo un indicatore di povertà espresso in termini percentuali (numero di anziani “poveri” per 100 anziani residenti nel territorio). Si tratta comunque di un indicatore indiretto di povertà, in quanto il valore così calcolato non tiene conto della qualità della vita reale degli anziani, ma solamente del loro livello di reddito.



<sup>4</sup> Sono prestazioni di natura assistenziale erogate dall’Inps, riservate ai cittadini italiani che abbiano 65 anni di età e un reddito pari a zero o di modesto importo.

Gli indicatori misurano una certa componente di “sofferenza”, per cui all’aumentare dell’entità numerica dell’indicatore dovrebbe aumentare proporzionalmente il disagio sociale del territorio di riferimento. Nel caso precedente, all’aumentare del valore dell’indicatore, aumenta l’incidenza della povertà “anziana” all’interno del territorio di riferimento.

Nel dibattito sugli indicatori sociali, non si è giunti ad un accordo unanime su quali siano gli indicatori in grado di leggere la povertà di un territorio. Vi sono tuttavia una serie di considerazioni metodologiche che possono influenzare la scelta degli indicatori:

☞ sono preferibili misure ufficiali, diffuse da produttori primari di dati, afferenti al sistema statistico nazionale (es.: Inps, Comuni, Asl, Sert, ecc.);

☞ gli indicatori migliori sono quelli disponibili in modo sistematico, su cadenza periodica (annuale o biennale), in modo da

costituire una base statistica di certo affidamento (in questo modo è più semplice realizzare/aggiornare un *report* periodico sulla povertà di un territorio);

☞ il riferimento temporale dell’indicatore dovrebbe essere l’anno solare, e non il semestre o altri sottoinsiemi dell’anno solare (l’ultimo anno disponibile può variare a seconda dell’indicatore di riferimento);

☞ alcuni indicatori di indubbia utilità sono disponibili su basi territoriali diverse (comunale, provinciale o regionale). La scelta dell’indicatore può dipendere dalla necessità di fare riferimento alla “base territoriale” più vicina al territorio diocesano.

Nello schema seguente, presentiamo alcuni possibili indicatori di povertà, utilizzati nell’ambito di diverse esperienze di studio e ricerca, a livello locale e nazionale.

### ESEMPI DI INDICATORI DI POVERTÀ ECONOMICA

#### Indicatori

#### Fonti statistiche

1.	$\frac{\text{Numero di anziani percettori di pensione sociale}}{\text{totale anziani residenti}}$	→ Casellario centrale dei pensionati (INPS) → Anagrafe
2.	$\frac{\text{Numero di provvedimenti esecutivi di sfratto per morosità}}{\text{totale anziani residenti}}$	→ Tribunale → Tribunale
3.	Incidenza di povertà relativa (dato regionale)	→ Istat
4.	$\frac{\text{Numero di persone esenti dal ticket per motivi di reddito}}{\text{Numero totale di persone titolari di assistenza sanitaria}}$	→ Asl → Asl
5.	$\frac{\text{Numero di persone/famiglie che percepiscono un aiuto economico dai servizi sociali (sussidi, bonus libri, fondo per l'affitto, ecc.)}}{\text{Numero totale di persone/seguite dai servizi sociali}}$	→ Servizi sociali → Servizi sociali





## CAPITOLO 6

### Altre strategie di osservazione

#### 1. CONOSCERE IL TERRITORIO DI RIFERIMENTO

##### 1.1 Perché è utile conoscere il territorio?

Lo studio della povertà in un contesto territoriale dovrebbe sempre fare riferimento ad una serie di dati di sfondo, in grado di descrivere le caratteristiche sociali, demografiche, economico-produttive, ecc. del territorio.

In altre parole, è sempre necessario domandarsi: “qual è il contesto complessivo di questa diocesi? Di questa regione? Com'è la sua popolazione? Di cosa vive? Quali sono le attività prevalenti? Di cosa viveva una volta e nel passato recente? Si possono individuare nella storia lavorativa del territorio le cause delle attuali situazioni di disagio? Si possono comprendere i motivi di un certo tipo di flusso migratorio?”

##### 1.2 I dati di contesto

I dati di contesto non sono mai da trascurare: diverso è l'impatto della presenza dei poveri nei CdA in una zona particolarmente ricca, o particolarmente anziana, o particolarmente povera. Inoltre, i dati di contesto possono essere utili per stimare indirettamente l'entità di alcune situazioni di disagio sociale. Ad esempio, se in un territorio sono presenti molti anziani ultra80enni, è possibile prevedere la presenza di molti problemi legati alla condizione sociale e sanitaria di tali soggetti.

Da un lato, il tipo di dati da raccogliere può dipendere dall'attenzione dell'Osservatorio verso un determinato fenomeno sociale. Dall'altro lato, l'Osservatorio potrebbe comunque raccogliere dei dati generali di sfondo della diocesi, anche se non è in corso nessun tipo di ricerca/raccolta dati specifica. In questo modo, sarà comunque possibile descrivere il territorio in termini generali, e i dati raccolti potranno essere utilizzati in futuro a corredo di una ricerca specifica.

##### 1.3 Il livello territoriale dei dati

Per quanto riguarda il livello territoriale di raccolta dei dati, l'entità territoriale “diocesi” non coincide quasi mai con una suddivisione amministrativa di tipo civile. Di conseguenza non esistono quasi mai dati statistici disponibili in modo automatico, validi per l'intero territorio diocesano. Sarà quindi necessario fare riferimento a dati regionali, provinciali, comunali (eventualmente aggregando i dati dei comuni presenti in diocesi).

Di particolare importanza il livello di rappresentatività regionale dei dati di contesto. In effetti, a partire dagli ultimi sviluppi delle riforme legislative, che hanno assegnato titolarità e competenze crescenti alle Regioni in ambito socio-assistenziale e sanitario, è molto importante poter disporre di dati aggiornati su base regionale. Tale necessità costringe gli studiosi ad affannose e spesso infruttuose ricerche di dati sulla rete o presso altre fonti pubbliche di dati, in quanto non sempre le statistiche pubbliche si spingono fino alla disaggregazione regionale: più spesso, i dati sono espressi a livello nazionale, oppure si fermano ad un livello di rappresentatività macroterritoriale (Nord, Centro, ecc.).

##### 1.4 Dove e come è possibile raccogliere dei dati aggiornati e attendibili di contesto?

Un primo riferimento è costituito dagli uffici di statistica dei Comuni, per diversi tipi di dati (nascite, morti, matrimoni, divorzi, iscrizioni e cancellazioni anagrafiche, dati demografici, ecc.) Altri uffici di statistica sono ubicati presso le Camere di commercio, l'Inps, ecc. (cfr. la Mappa delle Fonti statistiche, riportata nella **Scheda n. 10**, in appendice). Altri dati demografici sono disponibili su Internet, tra cui va citato il sito Geodemo dell'Istat o altri siti tematici (vedi **Scheda n. 11**, in appendice).

#### 2. LE STORIE DEL TERRITORIO

Una dimensione innovativa di osservazione è quella relativa allo studio della storia del territorio. In effetti, una corretta

conoscenza dei fenomeni di povertà di un territorio andrebbe sempre corredata da una analisi storica del contesto territoriale nel quale tali fenomeni si manifestano. La povertà di un territorio è sempre legata alla storia specifica di quel territorio. *L'Hic et nunc*, il qui e ora, è sempre il risultato di un passato che deve essere conosciuto, non tanto per esercizio accademico quanto perché talvolta nel passato, remoto e presente, si possono individuare cause e risorse sociali apparentemente soppite.

Conoscere il passato può anche aiutare a leggere i dati: spesso certi fenomeni di disagio sono legati ai mutamenti economici o urbanistici di un territorio, oppure a tradizioni lavorative interrotte più o meno bruscamente.

La conoscenza del territorio si può perseguire attraverso

*approfondimenti tematici*, quando, in altre parole, ci si riferisce a tipologie o “categorie” specifiche di popolazione (minori, anziani, famiglie) o a particolari fenomeni, trasversali a diversi gruppi sociali (tossicodipendenza, alcolismo, disagio psichico, deprivazione economica, ecc.). Un altro stile di approfondimento conoscitivo può essere di tipo *territoriale*, quando si pone come oggetto della ricerca una porzione specifica di territorio: un'area rurale, un bacino territoriale, l'intera città, un quartiere, una via, un condominio, ecc.

Entrambi gli approfondimenti possono essere attuati attraverso approcci compilativi (utilizzando statistiche o ricerche prodotte da altri soggetti), oppure mettendo in atto un vero e proprio processo di osservazione sul campo, che non esclude l'ascolto della popolazione interessata.

### **Spigolature**

*Testi, articoli e letteratura sul territorio sono in genere disponibili su internet, nelle biblioteche dei circoli, dei sindacati, delle associazioni... si trovò per caso, su indicazione del presidente di un consiglio di circoscrizione, una tesi di laurea degli anni '50 che aveva raccolto articoli di giornali e testimonianze sull'esigenza della scuola a tempo pieno in un quartiere operaio: c'era già il problema della conciliazione tra famiglia e lavoro. Il tempo pieno fu introdotto solo 20 anni dopo.*

Nel secondo caso, potrebbe risultare molto utile effettuare dei momenti di ascolto di testimoni privilegiati del territorio: insegnanti, giornalisti, amministratori pubblici, non più coinvolti né nelle decisioni né negli schieramenti politici, operatori, ecc. Le storie di vita delle persone che vivono da più lungo

tempo in un territorio possono dirci molto sulle trasformazioni sociali, sulla presenza di determinati fenomeni che caratterizzano il contesto territoriale, sulle motivazioni profonde di alcune problematiche relative all'accoglienza e alle prassi di solidarietà, ecc.

## Spigolature

*Fu particolarmente utile una piccola intervista con un'insegnante universitaria che aveva fatto ricerche sociali in una zona ex industriale e divenuta in pochi anni sede di grandi e nuovi centri commerciali: incontrarsi, quando è possibile, è sempre molto più utile che leggere soltanto la ricerca.*

*Si cercò e si trovò la persona che, ormai in pensione, era stata a capo di un ufficio comunale di una grande città nel momento in cui era stato progettato un quartiere, poi divenuto simbolo di degrado. L'intervista aiutò a capire il perché di certe scelte urbanistiche, rivelatesi poi perdenti.*

*Si rilevò utile l'ascolto di un anziano prete a cui era stata affidata, alla fine degli anni '70, l'apertura di un primo, piccolo centro di accoglienza per immigrati. Ci si rese conto di come, in 30 anni, fossero mutati non solo le caratteristiche anagrafiche e i paesi di provenienza degli immigrati, ma anche i progetti migratorie e le aspettative. Fu anche possibile rintracciare un immigrato della prima ora, ormai anziano, per conoscere direttamente la sua storia.*

Può inoltre essere utile, per definire il quadro di sfondo del territorio, fare riferimento a “studi di settore” o altri tipi di documenti, realizzati in occasione di progetti di fattibilità per l'attuazione di opere o interventi pubblici (es.: piani regolatori e urbanistici, patti territoriali, piani di zona, ecc.). Tali documenti contengono spesso elementi informativi multidisciplinari, che possono aiutare a definire il profilo socio-economico e culturale del territorio di riferimento: attività produttive ed economiche, movimenti di popolazione, condizioni sociosanitarie, struttura urbanistica di una determinata area, ecc.

### 3. IL BILANCIO SOCIALE

Da alcuni anni, sia in ambito pubblico che privato, si sta diffondendo la tendenza a divulgare le attività realizzate da una determinata organizzazione attraverso la forma del bilancio sociale. Si tratta di uno strumento di gestione e di comunicazione che vuole rappresentare e rendicontare, in forma leggibile e comprensibile per tutti gli interlocutori interni ed esterni, le principali attività e i risultati conseguiti da un'organizzazione nel corso di un determinato periodo temporale. Nell'ambito ecclesiale e del non-profit, il ricorso allo strumento del bilancio sociale è stato certamente alimentato dalla crescente presenza di servizi socio-assistenziali erogati in forma di collaborazione, formale e informale, con le pubbliche amministrazioni, e alla

conseguente necessità di rendicontare in modo moderno, accessibile e trasparente le attività svolte.

A differenza del semplice “Rapporto di attività”, il bilancio sociale si distingue per il forte accento attribuito alla dimensione valoriale e alla scelta di condividere la fase di predisposizione del bilancio con gli attori sociali ritenuti significativi per le attività svolte. Mentre il Rapporto di attività si limita di norma a rendicontare in modo analitico le attività realizzate in un determinato arco di tempo, nel bilancio sociale si tenta di verificare, attraverso metodologie apposite, l'adeguatezza di una “politica”, nonché la valutazione dell'efficacia e della qualità delle attività realizzate.

In che modo gli Osservatori delle povertà possono collaborare alla predisposizione di un bilancio sociale?

In primo luogo, un'ampia sezione del bilancio sociale è di norma finalizzata a comunicare le attività realizzate, in termini quantitativi (risorse economiche investite e spese, numero e tipi di persone ascoltate, numero e tipi di richieste espresse, di prestazioni erogate, ecc.). In questo ambito, appare abbastanza intuitiva la necessità di fare riferimento agli Osservatori delle povertà, che in virtù della loro specifica *mission* sono “deputati” alla raccolta di statistiche aggiornate sulle attività svolte dai servizi collegati alle Caritas.

Un secondo possibile ambito di coinvolgimento degli

Osservatori si riferisce a quella sezione del bilancio sociale rivolta a valutare la *qualità* delle attività svolte, sia in senso propriamente tecnico (efficienza ed efficacia), che in termini di adeguatezza delle azioni rispetto ai valori e alla *mission*. In questo senso, nell'ambito Caritas, il bilancio sociale dovrebbe tentare di fornire una risposta ad una serie di interrogativi fondamentali:

- a) Rispetto ai valori di riferimento, le attività Caritas si sono dimostrate coerenti o è possibile ravvisare degli elementi di contraddizione? Come viene considerata l'azione della Caritas dagli attori sociali del territorio?
- b) All'avvio del percorso di lavoro/anno di attività, sono stati prefissati degli obiettivi minimi? È stato possibile individuare dei risultati attesi? E rispetto a tali obiettivi, al termine del periodo temporale di riferimento, sono stati raggiunti dei risultati soddisfacenti?
- c) Le attività svolte, oltre a raggiungere gli obiettivi prefissati, si sono dimostrate efficienti?
- d) Quali effetti hanno prodotto le attività svolte nella dimensione sociale, comunitaria e territoriale?

A livello generale, le competenze degli operatori degli Osservatori possono comunque risultare particolarmente utili anche in altre sezioni del bilancio, se non altro per la "familiarità" di tali operatori con i dati statistici e il trattamento qualitativo e quantitativo delle informazioni.

Per maggiore chiarezza sui possibili ambiti di coinvolgimento, vi proponiamo (nella **Scheda n. 12**, in appendice), una proposta di indice di bilancio sociale e alcune esemplificazioni metodologiche, a cui è possibile fare riferimento in ambito diocesano. Per forza di cose, la presente proposta contiene alcuni riferimenti a specifiche metodologie di rilevazione dei dati; tale riferimento non esclude naturalmente la possibilità di utilizzare altre metodologie.

#### 4. LE INDAGINI SOCIO-RELIGIOSE

Un altro settore di osservazione è quello delle indagini socio-religiose. Si tratta di un approccio che ha come oggetto di indagine la vita della Chiesa, nelle sue diverse specificità e manifestazioni: i movimenti, le parrocchie, i sacerdoti, la partecipazione della popolazione locale alla vita religiosa, la religiosità popolare e diffusa del territorio, ecc. Tali aspetti possono essere analizzati da molteplici punti di vista: sociologico, statistico, psicologico, antropologico-culturale, economico, teologico-pastorale, ecc.

Può accadere che, su questi temi, venga richiesto all'Osservatorio un contributo metodologico, oppure un approfondimento sul significato e l'attenzione alla dimensione della Carità presso la popolazione locale o il contesto ecclesiale. È chiaro che una competenza specifica su questi temi non è di facile improvvisazione: le categorie concettuali di questo tipo di indagini sono complesse e non sempre di facile misurazione/osservazione. È tuttavia importante sottolineare che un eventuale sforzo in tal senso può risultare particolarmente utile: gli studi sulla religiosità o sulle modalità di partecipazione alla vita ecclesiale possono fornire utili informazioni agli operatori pastorali, anche sugli aspetti più direttamente legati al "vissuto di carità" di un territorio, nelle sue diverse dimensioni.

Una modalità particolare di indagine socio-religiosa è quella che prevede la raccolta di dati e informazioni nel corso di una S. Messa. Tale approccio presenta vari aspetti di interesse metodologico, anche dal punto di vista della praticità della soluzione tecnica, che limita al massimo i costi tipici di ogni rilevazione empirica. Inoltre, dal punto di vista pedagogico, l'inserimento di un tema di indagine/riflessione (nello specifico, quello della Carità) all'interno di una celebrazione liturgica, attraverso un approccio comunicativo che "lascia il segno", può offrire l'opportunità ai fedeli di riflettere sulla dimensione indagata, anche con l'aiuto delle indicazioni del celebrante (cfr. **Scheda n. 13**, in appendice).

## CAPITOLO 7

### Valutazione e verifica delle attività dell'Osservatorio

#### 1. LA VALUTAZIONE : UN PO' DI TEORIA

Esistono molte definizioni della valutazione, al punto che non è facile individuarne una dotata di particolare capacità esplicativa. Tra le possibili definizioni possiamo fare riferimento a quella di un autore italiano (C. Bezzi) che, per diversi motivi, risponde in modo opportuno alle esigenze conoscitive del nostro ambito di lavoro:

La valutazione è un'attività di **ricerca sociale applicata**, realizzata, nell'ambito di un processo decisionale, in maniera integrata con le fasi di programmazione, progettazione e intervento, avente come scopo la riduzione della complessità decisionale attraverso **l'analisi degli effetti diretti ed indiretti, attesi e non attesi, voluti o non voluti, dell'azione**, compresi quelli non riconducibili ad aspetti materiali.

In questo contesto la valutazione assume il ruolo peculiare di **strumento partecipato di giudizio** di azioni socialmente rilevanti, accettandone necessariamente le conseguenze operative relative al rapporto fra decisori, operatori e beneficiari dell'azione.

#### QUALI SONO GLI OBIETTIVI E LE FINALITÀ DELLA VALUTAZIONE?

Un disegno di valutazione può assolvere a diverse funzioni:

↳ Capire, verificare e incrementare l'**impatto delle attività/servizi**. Questo tipo di valutazione è molto richiesta dagli enti *nonprofit*, e ha lo scopo di verificare in quale misura stiano veramente aiutando i loro beneficiari. In

effetti, troppo spesso i fornitori di servizi (*profit e non profit*) si affidano al loro istinto o alla passione per dedurre se il servizio erogato risponde effettivamente ai reali bisogni dei beneficiari, procedendo per tentativi ed errori allo scopo di "aggiustare il tiro";

↳ Migliorare i **meccanismi di erogazione** per essere più efficienti e meno costosi. Troppo spesso l'erogazione di un servizio finisce per essere una collezione di attività più costose di quanto sarebbe necessario. La valutazione può identificare i punti di forza o di debolezza di un budget, per migliorarlo e renderlo più razionale rispetto agli obiettivi;

↳ Verificare **se stai facendo realmente quello che pensi di stare facendo**. Le attività previste da un progetto possono cambiare sostanzialmente nel momento in cui sono concretamente messe in atto. La valutazione può verificare se il programma sta davvero svolgendosi come originariamente pianificato o se ha assunto delle derive imprevedibili.

La valutazione delle attività dell'Osservatorio può essere realizzata all'interno del sistema Caritas (assieme agli operatori dell'Osservatorio, dei Centri di Ascolto, di altri servizi collegati al sistema di raccolta dati, ecc.), oppure all'esterno di esso, chiamando in causa gli attori che sono coinvolti dalle attività di osservazione nella società ecclesiale e civile più complessiva.

Secondo un altro tipo di distinzione, sono possibili due tipi fondamentali di valutazioni. La prima è una "valutazione ecclesiale", che ha lo scopo di verificare e "misurare" la qualità dei rapporti e l'impatto dell'Osservatorio sulla comunità cristiana locale. Allo stesso modo, si può effettuare una "valutazione civile", da sviluppare in riferimento alle coordinate civili del territorio (società, cultura, politiche sociali e legislazione locale, ecc.).

## 2. LA VALUTAZIONE ECCLESIALE DELL'OSSERVATORIO

### 2.1 La valutazione dell'Osservatorio nel sistema Caritas

È sempre importante ricordare che l'Osservatorio è uno strumento diocesano, promosso dalla Caritas, a servizio della Chiesa locale. È la Caritas, in quanto ufficio pastorale diocesano per la promozione e l'animazione alla carità, che indirizzerà le attività e le azioni dell'Osservatorio verso i propri obiettivi. Per questo motivo, la valutazione dell'attività dell'Osservatorio non può prescindere da un coinvolgimento della Caritas diocesana, nei suoi diversi riferimenti istituzionali e operativi.

Alcuni possibili indicatori di valutazione sul ruolo e l'importanza attribuita all'Osservatorio da parte della Caritas rispondono alle seguenti domande:

- *La Caritas ha individuato un responsabile formale e riconosciuto dell'Osservatorio?*
- *Quanto si è investito, del bilancio annuale, sull'Osservatorio?*
- *Con quale frequenza l'Osservatorio compare negli ordini del giorno e/o nei verbali delle varie riunioni di tutti i settori di lavoro della Caritas? (anche se la capacità di animazione dell'Osservatorio non può valutarsi sul numero di interventi e incontri effettuati, questo monitoraggio potrà tuttavia fornire qualche indicazione sulla sensibilità di tutta la Caritas ai temi e all'impegno dell'Osservatorio, nonché sulla capacità di interagire con essi);*
- *Gli altri settori Caritas sono a conoscenza del lavoro e dei prodotti dell'Osservatorio?* Si tratta di un aspetto fondamentale, su cui appare necessario operare una valutazione. Tale conoscenza non è fine a sé stessa, in quanto dalle informazioni raccolte dall'Osservatorio gli operatori della Caritas potranno costruire materiale prezioso, per diverse finalità: la formazione

dei giovani in servizio civile, l'animazione delle Caritas Parrocchiali, portare un contributo concreto e specifico agli altri Uffici di curia, ecc. È chiaro che la conoscenza dell'Osservatorio da parte degli operatori Caritas è più agevole nelle diocesi di piccole dimensioni, dove si registra una certa sovrapposizione di ruoli sullo stesso operatore. Tuttavia, anche in questi casi, tale conoscenza non può essere data per scontata, così come non può essere dato per scontato il diverso peso (economico, in termini di risorse umane, logistiche, ecc.), attribuito allo strumento Osservatorio nelle diverse diocesi.

### 2.2 La valutazione del lavoro con i Centri di ascolto

La validità del lavoro dell'Osservatorio non può essere valutata solamente attraverso il rapporto con i Centri di ascolto; tuttavia, proprio con essi potrà effettuarsi una prima verifica essenziale.

Un primo indicatore di valutazione su tale aspetto sarà proprio il *feed-back* dei Centri di Ascolto: se si è lavorato bene, si dovrà cogliere una naturalezza nella ricerca dei contatti e una maggiore consapevolezza nella raccolta dei dati. In quest'ultimo caso, il miglioramento di tale aspetto potrà essere un indicatore di valutazione facilmente quantificabile: rispetto all'anno precedente, quanti Centri di Ascolto hanno continuato a raccogliere i dati? Sono diminuite le informazioni mancanti e i dati "non rilevati"? L'acquisita coscienza dell'importanza dell'osservazione sistematica delle povertà dovrebbe far diminuire questa percentuale, e sviluppare presso ogni operatore un'accresciuta consapevolezza sull'importanza di poter disporre, per ogni persona accolta, un volume adeguato di informazioni, qualitative e quantitative.

## Il “bosco” dei CdA

*La spontaneità con cui i CdA sono nati, si sono moltiplicati, hanno trasformato realtà caritative preesistenti, porta oggi ad avere un ventaglio di tipologie estremamente variegato: ci sono CdA diocesani fortemente strutturati, con convenzioni stabili con gli enti locali, di cui sono divenuti colonna portante più che stampella; CdA fortemente specializzati nel seguire un certo tipo di disagio, come quello legato all’immigrazione, o alla condizione di senza dimora, o alla famiglia fragile. Ci sono CdA legati a strutture di prima accoglienza, come dormitori o mense, altri strettamente radicati sul territorio parrocchiale, nati magari in collaborazione, o sulle ceneri, di altre realtà caritative e gestiti totalmente da volontari, altri ancora dedicati alla distribuzione di vestiario o pacchi viveri...*

*Anche il mestiere dell’operatore, volontario o stipendiato, ha definito e perfezionato i propri connotati in corso d’opera con la formazione, il confronto, l’esperienza.*

*Se si dovesse paragonare il ventaglio delle tipologie degli operatori dei CdA a un bosco di montagna lo si potrebbe sintetizzare così:*

*Ci sono gli operatori **abete**: solidi, slanciati verso l’alto, sempreverdi, in grado di resistere agli attacchi del vento, capaci di proteggersi a Nord con la copertura di licheni, secolari talvolta, con la chioma rada in modo che i raggi del sole arrivino fino a terra.*

*Ci sono gli operatori **faggio**, meno alti forse, ma solidi, capaci di rinnovare ogni anno le loro foglie, dal legno duro, particolarmente calorico, spesso secolari, con chioma ampia e ombrosa, a rinfrescare, quando è necessario, chi ha troppo caldo.*

*Ci sono gli operatori **larice**, meno alti, meno folti, ma ben piantati, in grado di mettere radici anche dove gli altri alberi non osano, capaci di perdere e rimettere le foglie ogni anno.*

*Ci sono gli operatori **lampone**, cespugli bassi, tenaci, accessibili a tutti (basta stare attenti alle spine) con frutti dolci, rasserenanti e confortanti, che chiunque può raccogliere e mangiare subito (qualcuno ci fa anche la marmellata).*

*Ci sono gli operatori **mirtillo**, piccoli, timidi, pronti a farsi da parte se arriva qualche pianta più infestante, ma in grado più di altri di resistere al freddo e capaci di conservare i loro frutti, che sono dolci, ricchi di sostanze preziose per l’organismo, anche molto a lungo, anche dopo la perdita delle loro foglioline.*

*Ci sono gli operatori **fungo** che, come funghi, nascono ovunque, sulle cortecce marce, sotto i sassi... alcuni sono velenosi, bisogna saperli conoscere, quelli buoni sono preziosi, ma non si fanno trovare tanto facilmente.*

*Perché il bosco cresca sano è importante che tutti gli elementi siano presenti in modo equilibrato e si aiutino. Qualche volta occorre disboscare, curare le piante malate, ripulire, e soprattutto è importate **il terreno**: in un terreno troppo secco o troppo umido, sporco o inquinato, le piante non possono dare il meglio di sé.*

### 2.3 La valutazione nella Chiesa locale

La valutazione delle attività dell’Osservatorio nel contesto della Chiesa locale può assumere diverse connotazioni.

#### 2.3.1 La valutazione operativa

Una prima forma di valutazione può avere un carattere operativo: in questo caso vengono sottoposte a valutazione quelle relazioni di lavoro che sono state avviate allo scopo di raccogliere dati o informazioni qualitative. I possibili scambi

operativi sono numerosi, e non è possibile in questa sede enumerarli completamente: in molte diocesi l’Osservatorio lavora in forte sintonia con realtà collegate (es.: Migrantes); in altre diocesi, sono state avviate collaborazioni significative con gli uffici diocesani (es.: Ufficio catechistico, della famiglia, della pastorale giovanile, ecc.).

#### 2.3.2 La valutazione sul livello di conoscenza

Non sempre la Chiesa locale è informata sull’esistenza



dell'Osservatorio o di iniziative della Caritas diverse da quelle di carattere prettamente assistenziale. Un secondo indicatore potrà quindi riguardare il livello di conoscenza presente sul territorio: i parroci, i consigli pastorali, parrocchiali e vicariali, sono informati dell'esistenza dell'Osservatorio?

### 2.3.3 La valutazione sulla capacità di animazione

Una terza forma di valutazione presuppone invece un'analisi finalizzata a rilevare la capacità dell'Osservatorio di suscitare coinvolgimenti e sensibilizzazione sul territorio diocesano. Non è facile misurare "quanto si è animato": a questo riguardo, è importante individuare dei criteri e degli indicatori per comprendere la capillarità della diffusione delle informazioni e il desiderio di conoscenza da parte della comunità cristiana. È infatti profondamente radicata nelle nostre Chiese la tradizione al soccorso, all'occuparsi dei poveri, declinata in tutti i possibili casi. L'ambiente ecclesiale, forte delle proprie consuetudini, tende a "sapere già" cosa si deve fare per i poveri e le stesse risposte di alcuni Centri di Ascolto confermano un'idea di carità legata all'aiuto materiale immediato. Potrebbe essere quindi interessante, per un Osservatorio, osservare e rilevare gli stereotipi culturali e gli automatismi assistenziali che si sono formati, nel tempo, nella comunità cristiana, che talvolta tende a valutare il proprio lavoro in base ai pacchi distribuiti, alle tonnellate di alimenti donate, e non in base al peso culturale delle proprie iniziative.

Sulla dimensione dell'animazione, un primo indicatore può essere costituito dal *numero delle richieste di contatto da parte di parrocchie, vicariati o decanati, sui temi trattati dall'Osservatorio*. È possibile poi una valutazione sulla *qualità* dei contatti intercorsi tra realtà ecclesiali ed Osservatorio, esaminando nel dettaglio il tipo di eventi e di partecipazioni che si sono sviluppate:

- ⇒ eventuali interventi/partecipazioni degli operatori dell'Osservatorio a iniziative parrocchiali/zonali, sono richieste in modo sporadico o sono inserite all'interno di un programma pastorale preciso?
- ⇒ tali interventi/partecipazioni, sono state sollecitate da qualche operatore Caritas o sono state spontanee? Avvengono all'interno di un ciclo di incontri formativi?

- ⇒ la partecipazione a tali eventi, è stata di addetti ai lavori o di tutta la comunità?
- ⇒ qual è stato il coinvolgimento dei Consigli pastorali a tali eventi?
- ⇒ avvengono in prevalenza durante i cosiddetti "tempi forti"?
- ⇒ con quanto anticipo sono stati richiesti?

Nel tempo si potranno valutare ulteriori indicatori, relativi soprattutto alla *ricaduta degli interventi*:

- ⇒ gli interventi hanno avuto risonanza sui bollettini parrocchiali?
- ⇒ gli interventi hanno suscitato ulteriori incontri di approfondimento?
- ⇒ gli interventi sono stati utili per la nascita o la rivitalizzazione di servizi o opere segno all'interno di una parrocchia?
- ⇒ gli interventi sono stati utili per la nascita o la rivitalizzazione di accordi e collaborazioni tra associazioni o gruppi operanti sul territorio?

## 3. LA VALUTAZIONE NELLA SOCIETÀ CIVILE

Fatte salve alcune eccezioni, l'ambiente civile è normalmente più interessato di quello ecclesiale all'attività dell'Osservatorio (tale interesse è spesso riconducibile alle esigenze di programmazione dei servizi e delle politiche sociali territoriali). Uno dei fattori di interesse da parte delle istituzioni (e dei mezzi di comunicazione), risiede nella capacità della Caritas di fornire dati e informazioni di "prima mano": pur nella loro limitatezza, i dati della Caritas sono talvolta gli unici disponibili, e sono comunque significativi, perché attraverso l'esperienza dell'ascolto individualizzato si cerca sempre di individuare il bisogno profondo della persona.

Il senso di soddisfazione che si può provare di fronte al riconoscimento pubblico del proprio lavoro non deve in alcun modo costituire l'unico parametro di valutazione dell'incisività dell'Osservatorio nel contesto civile. Allo stesso modo, non possono essere assunti come indicatori esclusivi di valutazione "civile" dell'Osservatorio il numero di interventi o di richieste di informazioni provenienti da tali contesti: sono invece preferibili indicatori di tipo qualitativo, in grado di evidenziare appieno la capacità di animazione e sensibilizzazione dei dati raccolti:



- ⇒ a quanti tavoli di lavoro e concertazione delle politiche sociali territoriali l'Osservatorio è stato strutturalmente inserito?
- ⇒ quali e quante indicazioni fornite dal lavoro dell'Osservatorio sono state percepite presso tali luoghi di programmazione?
- ⇒ su quali e quanti fenomeni di disagio sociale segnalati dall'Osservatorio sono state attivate delle specifiche misure socio-assistenziali da parte degli enti pubblici?

In altri termini, la valutazione dovrà avvenire non in base ai riconoscimenti di stima personale e ai generici apprezzamenti, ma in base alla reale e concreta considerazione dedicata ai temi trattati dall'osservatorio.

Un altro possibile gruppo di indicatori di valutazione potrà riguardare la natura e le modalità di relazione e lavoro della Caritas con i servizi sociali:

- ⇒ C'è collaborazione?
- ⇒ C'è complementarità?
- ⇒ C'è conflitto?
- ⇒ Non c'è nulla?
- ⇒ Le persone seguite dai Centri di ascolto sono normalmente seguite anche dai servizi sociali?
- ⇒ Accade di frequente che le persone in difficoltà preferiscano affidarsi al Centro di Ascolto piuttosto che ai servizi pubblici? E perché?

