

Luciano Malfer

Fattore4: uno slogan per la sostenibilità del welfare

Il *Fattore4* come *slogan* che orienta il *welfare* del terzo millennio ponendo al centro delle scelte l'autonomia della persona, il capitale territoriale ed il costo dei servizi. Il dato è innegabile e paurosamente preoccupante. Assistiamo oggi ad un processo di fragilizzazione della società, ad una riduzione delle risorse finanziarie a disposizione dei governi locali e alle prospettive di un forte ridimensionamento del *welfare* con le conseguenze che ciò comporterà. In questo contesto liquido che fare? Quali possono essere possibili piste di lavoro? Nell'ambito di questo scenario complesso ed inquietante il *Fattore4* può essere uno *slogan* che coniuga efficienza ed efficacia, e individua delle traiettorie lungo le quali possono orientarsi le nuove politiche di welfare capaci di accrescere la qualità della risposta rispetto al bisogno espresso dal cittadino e dunque l'efficacia dell'intervento, riducendo al contempo i costi dei servizi. La domanda ovvia che ci si pone è se ciò è possibile o è solo mera utopia e se il *Fattore4*, che nasce e si sviluppa nel settore ambientale, può essere riproposto con successo anche nel sistema che regola i servizi alla persona. L'autore propone in questo libro alcune esperienze di successo di politiche a *Fattore4* sperimentate sia nel campo delle politiche socio-assistenziali che in quelle familiari. Le parole chiave proposte dall'autore sono: *governance*, valutazione, *ICT*, sussidiarietà, *well being* e responsabilità sociale.

Luciano Malfer, dirigente della Provincia Autonoma di Trento dal 1997, attualmente si occupa del Progetto Speciale "Coordinamento delle politiche familiari" della Provincia Autonoma di Trento. È iscritto all'Ordine dei giornalisti ed ha pubblicato numerosi articoli sulle tematiche familiari e sociali su periodici locali e su riviste nazionali. Ha insegnato materie sociali e organizzative presso l'Università di Trento e di Catanzaro. È componente del Comitato Tecnico Scientifico dell'Osservatorio Nazionale delle politiche familiari. È socio fondatore dell'Associazione italiana Ambient Assisted Living (AitAAL).

€ 24,00 (U)

Luciano Malfer

9 GHF 5 HHC

Fattore4: uno slogan per la sostenibilità del welfare

1801.17 L. Malfer Fattore4: uno slogan per la sostenibilità del welfare

tsm TRENTO SCHOOL OF MANAGEMENT



FrancoAngeli
tsm - Trentino School of Management



1. Non costi, ma investimenti sociali e produttivi

Scopo istituzionale delle pubbliche amministrazioni è di organizzare le proprie attività per incrementare la *produzione di utilità sociale*. Conseguentemente gli aspetti di natura economica, finanziaria e patrimoniale hanno carattere “strumentale” ed assumono il loro pieno significato solo in connessione con l’operato ed i risultati di ordine sociale. Su questo aspetto la recente normativa di riforma del *welfare* trentino stabilisce un principio inedito nel panorama normativo nazionale, affermando che “*le politiche sociali concorrono con le altre politiche allo sviluppo del territorio attraverso il rafforzamento della coesione e del capitale sociale*”.

L’espressione citata rappresenta un passaggio strategico della legge provinciale che riordina il *welfare* trentino poiché rovescia completamente il ruolo delle politiche socio-assistenziali, che vengono ora considerate non più come politiche meramente redistributive e quindi economicamente improduttive, ma come investimenti strategici capaci di generare valore e di accrescere la competitività del territorio.

Questo principio peraltro era già stato adottato dal governo locale ancora nel maggio 2005 con uno specifico provvedimento “*Applicazione dello standard AA1000 ... Approvazione del “Modello valoriale” delle politiche di welfare*” stabilendo che le politiche sociali sono “*motore del sistema economico locale*” specificando al riguardo che “*Le politiche sociali non sono politiche improduttive ma sono “investimenti sociali” strategici che sostengono lo sviluppo del sistema economico locale. Occorre stabilire un nuovo rapporto tra politiche sociali ed operatori profit per poter comprendere e valutare in generale l’impatto generato dalle politiche sociali e le modalità con cui questi interventi consentono agli operatori economici di perseguire la propria mission. L’innovazione nelle politiche sociali consente di sostenere e specializzare settori produttivi locali di grande rilevanza e di sostenere il mercato del lavoro*”.

La creazione di valore nel settore sociale si attua su due livelli. Il primo, che dà evidenza del capitale economico generato sul territorio, riguarda gli aspetti più propriamente monetizzabili. Esso concerne dunque la capacità del settore di sviluppare filiere produttive strettamente economiche e dà conto delle opportunità lavorative create sul territorio, per le specifiche politiche di settore, sia in forma diretta che indiretta. La seconda dimensione pone invece l’attenzione sulla capacità di questi processi di generare risorse pubbliche che concorrono alla creazione di “capitale relazionale” e di “capitale sociale”. Queste forme di capitale possono essere qualificate come “infrastrutture sociali” di un territorio che concorrono a creare coesione territoriale e dunque relazioni tra tutti gli attori che a diverso titolo operano su quel territorio aumentando i livelli di sicurezza, la capacità competitiva e l’attrattività economica.

Tutto ciò costituisce il “capitale territoriale” di una specifica regione e/o di uno specifico stato, si tratta di un concetto proposto dall’OCSE e dalla Commissione Europea per includere tutte le risorse, i fattori produttivi, le competenze, le conoscenze e le capacità che si sono accumulate sul territorio nel corso del passato, recente e meno recente, nonché tutto quell’insieme di valori di civismo, socialità e relazionalità che caratterizzano la società locale e che sempre più appaiono come una base favorevole e necessaria per lo sviluppo complessivo del territorio. Si tratta dunque di un capitale materiale, naturale e fisico, ma anche di un capitale immateriale, sociale e cognitivo; di uno stock di risorse disponibili – di capitale produttivo e di competenze – ma anche di un capitale relazionale costituito dall’insieme dei rapporti interpersonali, inter-istituzionali e di cooperazione fra imprese e territori, costruiti nel tempo attraverso la fiducia, la tolleranza, la capacità di azione collettiva. Il capitale territoriale, così delineato, sta alla base del benessere raggiunto dalla comunità trentina e delle sue potenzialità di sviluppo futuro. Esso è stato accumulato nel tempo, ma non sempre pienamente utilizzato, ed è comunque soggetto a processi molteplici di possibile obsolescenza, consunzione, de-valorizzazione e finanche di distruzione per effetto di meccanismi che possono anche essere non direttamente legati ad azioni esplicite e coscienti degli attori locali.

Le sperimentazioni che si stanno oggi attuando in Trentino su due *Distretti sociali*, ovvero il *Distretto dell’economia solidale* e il *Distretto famiglia*, introdotto il primo nella legge provinciale n. 13/2007 ed il secondo nella legge provinciale n. 1/2011, sono esempi concreti di come l’innovazione sociale possa effettivamente individuare nuove piste di lavoro per creare nel contempo valore economico e valore sociale. Oggi le comunità chiedono infatti sempre più di avere territori vivibili e sicuri, che valorizzi-

no le risorse a disposizione, equipaggiati con servizi efficienti e di qualità a misura di famiglia e attenti all'ambiente.

Occorre dunque individuare le metodologie più idonee per rappresentare l'impatto antropico e territoriale generato dalle politiche sulle persone e per dare evidenze oggettive della capacità delle politiche di *welfare* di generare valore, di produrre capitale sociale, di rafforzare la coesione di un territorio e di sostenerlo nel suo sviluppo economico. Per questo motivo occorre rafforzare la capacità delle PA di evidenziare il valore creato con le proprie attività sul territorio affinando le tecniche della rendicontazione sociale.

Numerosi autori evidenziano che nella scelta degli strumenti per attuare la rendicontazione sociale, si "dovrebbe porre attenzione prevalente alla rilevazione dei livelli di impatto o efficacia sociale, valutare le ricadute sociali di ciò che si è programmato, fornire agli stakeholder le informazioni necessarie perché possano fare delle valutazioni il più possibile complete sui risultati ottenuti e gli effetti prodotti dall'amministrazione" (A. Tanese, 2004). Anche la Direttiva del Ministero della Funzione pubblica del 17 febbraio 2006 sulla rendicontazione sociale nelle amministrazioni pubbliche rafforza questo principio, stabilendo al riguardo che "la valutazione dei risultati può essere rappresentata, a seconda dei casi, in base a tutte o alcune delle seguenti dimensioni: dimensione dell'efficienza ... dimensione dell'efficacia ... dimensione dell'impatto sociale ...".

La valutazione dell'impatto economico presenta oggi notevoli difficoltà legate all'individuazione degli indicatori da monitorare, alla standardizzazione dei processi di acquisizione dei dati, alla qualità delle informazioni acquisite sul campo, all'organizzazione dei sistemi informativi, alla definizione univoca degli interventi, alla formazione del personale, non sempre culturalmente attrezzato per gestione di queste politiche ... La dimensione che concettualmente presenta maggiori difficoltà è sicuramente quella riferita alla valutazione dell'impatto sociale: questa dimensione, legata alla definizione del capitale sociale, della coesione sociale, del benessere, non è ancora stata sufficientemente approfondita a livello teorico e presenta indubbi problemi anche di natura metodologica.

Infatti, molti sono gli studi su questo tema ma limitate le esperienze concrete sul campo. Il capitale sociale, inteso come risorsa della collettività e di un territorio, può essere identificabile con la *qualità della vita sociale di una comunità* (reti, norme, fiducia ...) che consente alle istituzioni di agire più efficacemente nel perseguimento di obiettivi condivisi. Interessante appare al riguardo la seguente definizione di capitale sociale, che si può intendere come "... il patrimonio di relazioni, di norme, di tradizioni a disposizione dei soggetti, individui o insiemi sociali che essi siano. Questo pa-

trimonio culturale-relazionale funge da infrastruttura per gli scambi e riduce i costi di transazione. Si tratta di un patrimonio per definizione collettivo e non quantificabile, impossibile da conservare o impiegare al di fuori dei contesti ove si è prodotto. Esso è sicuramente frutto di tradizioni e condizioni civiche particolari, ma può essere interpretato, curato e incrementato da opportune politiche pubbliche". (M. Viviani, 2006).

Su questo tema sarà strategico in futuro il ruolo che il *bilancio sociale* potrà/dovrà svolgere in riferimento sia al corretto funzionamento dell'amministrazione pubblica, inteso come livello di operatività della macchina burocratica per la produzione e l'erogazione di beni e servizi rispetto alla propria *mission* istituzionale, sia al rendimento istituzionale dell'amministrazione, inteso come la capacità dell'ente di generare impatti diretti ed indiretti sul sistema socio-economico di riferimento nei termini di valore inteso sia in chiave economica che sociale.

La crisi economica che stiamo attraversando ha acceso il dibattito sull'efficacia delle economie di mercato e sul fine dello sviluppo. L'interrogativo, in una fase del ciclo di decrescita economica e quindi di minor produzione di ricchezza, è se il fine dei sistemi economici sia la continua crescita del PIL oppure del benessere complessivo di tutti, e ancora se la crescita del PIL comporta automaticamente un aumento del capitale sociale o relazionale. È oggi forte in molti la sensazione che l'economia di mercato, tramite l'azione della *mano invisibile* con i suoi dogmi della competizione, della produttività, dell'innovazione, non sia più in grado di individuare la soluzione dei tanti problemi che affliggono il nostro paese ed il mondo intero.

Molte indagini dimostrano che a partire dagli anni '70 nei paesi con maggior reddito pro capite al progressivo aumento del PIL non corrisponde più un analogo aumento della felicità o della soddisfazione dei cittadini, il cui indice rimane sostanzialmente inalterato, se non addirittura in lieve calo negli ultimi anni. Si veda ad es. l'Indice di Progresso Autentico (*Genuine Progress Indicator*) proposto da Herman Daly, o l'Indice della Sanità Sociale di Putnam, o il Prodotto Interno Dolce utilizzato in Canada, o ancora il Rapporto ONU sullo Sviluppo Umano, secondo il quale oltre una certa soglia di reddito pro capite ogni ulteriore incremento di reddito non produce un aumento della soddisfazione.

Mi pare molto significativo, a questo proposito, il seguente passaggio tratto dal libro *Il Sogno Europeo* di Jeremy Rifkin (2004), che in contrapposizione al *Sogno Americano* descrive così l'attenzione "europea" per la qualità "comunitaria" della vita: "*Il Sogno europeo pone l'accento sulle relazioni comunitarie più che sull'autonomia individuale, sulla diversità cul-*

turale più che sull'assimilazione, sulla qualità della vita più che sull'accumulazione di ricchezza, sullo sviluppo sostenibile più che sull'illimitata crescita materiale, sul "gioco profondo" più che sull'incessante fatica, sui diritti umani universali e su quelli della natura più che sui diritti di proprietà, sulla cooperazione globale più che sull'esercizio unilaterale del potere".

Questo bilancio mi induce, con una provocazione un po' ironica che non esclude l'intento serio, a proporre una visione unificatrice per il processo di pianificazione e programmazione: la FIL, felicità interna lorda, come obiettivo da ricercare e conseguire. Concludo con un pensiero del Dalai Lama: *"Sono convinto che il fine della nostra vita è quello di superare la sofferenza e di raggiungere la felicità. Per felicità però non intendo solamente il piacere effimero ... Penso ad una felicità duratura che si raggiunge da una completa trasformazione della mente e che può essere ottenuta coltivando la compassione, la pazienza e la saggezza. Allo stesso tempo abbiamo bisogno di un sistema economico che ci aiuti a perseguire la felicità ad ogni livello. Il fine dello sviluppo economico dovrebbe essere quello di facilitare e di non ostacolare il raggiungimento della felicità"* (Tenzin G., 2001).

2. Il nuovo welfare trentino¹

La riforma delle politiche sociali è un argomento che richiama grande attenzione non solo in Italia, ma in tutti i paesi europei e non c'è governo che non ponga la questione del *welfare* in primo piano all'interno dell'agenda politica. Il motivo principale di questo interesse è dato dal fatto che nel corso degli ultimi quindici anni, a fronte di un mutato contesto sociale, si sono venute a modificare profondamente le basi dei moderni sistemi di politica sociale. I sistemi di *welfare* esistenti si sono nel tempo sviluppati con condizioni economiche e sociali caratterizzate dalla presenza di crescita economica costante, di una popolazione giovane, di bisogni relativamente omogenei e di solide strutture familiari. Su queste basi i sistemi di politica sociale si sono espansi in modo progressivo e hanno raggiunto dimensioni sempre più consistenti.

A partire dagli anni Ottanta e in modo particolare durante gli anni Novanta, la fase di espansione dei moderni sistemi di politica sociale ha subito un drammatico rallentamento a causa di una serie di cambiamenti tra i quali: il perdurare di una situazione di crisi economica che ha interrotto la fase di crescita che resisteva dalla fine del dopoguerra, l'invecchiamento della popolazione, la differenziazione dei bisogni collegata ai processi di segmentazione sociale e la trasformazione sociale e demografica della famiglia. In questo nuovo scenario, la configurazione tradizionale delle politiche sociali basata su principi assistenzialistici, sul prevalere delle erogazioni

¹ Il testo è in gran parte estratto dalla relazione al disegno di legge n. 217 "Politiche per la promozione del benessere sociale" presentato dalla Giunta della Provincia Autonoma di Trento il 6 febbraio 2007. Disegno di legge che, a seguito della discussione avvenuta sia nella competente commissione consiliare che direttamente in aula, è divenuta l'attuale Legge n. 13 del 27 luglio 2007 "Politiche sociali nella provincia di Trento". A questo riguardo è importante sottolineare che un importante supporto scientifico – metodologico sull'impianto complessivo della norma è stato fornito dal prof. Luca Fazzi della Facoltà di Economia dell'Università di Trento.

monetarie, su una scarsa capacità di resistere alle pressioni dei gruppi organizzati di interesse e su costi estremamente elevati, è diventata un problema da affrontare con urgenza. È iniziata in tal modo in tutta Europa, sia a livello nazionale che regionale, una stagione di riforme che si è posta come obiettivo la modernizzazione dei sistemi di politica sociale e il loro adeguamento alle mutate condizioni economiche e sociali.

Il Trentino ha seguito lo stesso *iter* di sviluppo dei sistemi di protezione sociale europei, ma con alcune peculiarità. Diversamente da quanto accaduto nei principali paesi europei, i flussi di risorse utilizzati per finanziare i programmi di politica sociale sono aumentati in modo progressivo per tutti gli anni Novanta a seguito della particolare situazione politica garantita dallo Statuto di autonomia. Una serie di problemi, che in altre regioni hanno indotto le amministrazioni e i decisori politici a riformare i sistemi di protezione sociale locali, sono stati dunque percepiti in Trentino come meno drammatici. Negli ultimi anni, tuttavia, anche in Provincia di Trento i problemi di finanziamento del sistema di protezione sociale hanno cominciato ad essere più visibili e il *trend* di crescita della spesa sociale ha subito un rallentamento.

Questo processo di riduzione della capacità di finanziamento della spesa sociale e della spesa pubblica in generale impone di affrontare in chiave strategica una serie di problemi che se non posti a tema rischiano oggettivamente di mettere in serie difficoltà un sistema di politica sociale che viene considerato unanimemente come uno dei più sviluppati a livello nazionale, sia in termini qualitativi che quantitativi. Il problema del rallentamento della capacità di finanziamento del sistema di protezione sociale trentino pone infatti in luce una serie di elementi di criticità che l'elevata possibilità di spesa in materia di politiche sociali aveva fino ad oggi fatto passare in secondo piano.

La legge di riforma del *welfare* trentino mira appunto a disciplinare il sistema delle politiche sociali in Provincia di Trento prendendo atto di tali criticità e cercando di superarle attraverso la definizione di un modello di erogazione dei servizi più dinamico, flessibile ed integrato, capace di assicurare e se possibile di migliorare gli attuali livelli delle prestazioni sociali sia qualitativi che quantitativi, in uno scenario destinato a cambiare in negativo dal punto di vista delle risorse pubbliche disponibili.

L'impianto di fondo della legge ed il metodo seguito per la sua redazione

Nel tentativo di ridisegnare il modello provinciale delle politiche sociali si è dunque partiti dalla constatazione dell'esigenza improrogabile di un

adattamento del modello esistente ad una realtà in forte cambiamento con la consapevolezza che la situazione esistente ha dato in passato ottima prova di sé. Per questo non ci si è mossi come se tale modello non esistesse e si è anzi cercato di individuarne i punti di forza e di analizzare quali problemi potessero porsi a seguito della modifica degli assetti consolidati.

Si è dunque operato tenendo conto dell'esigenza sia di coinvolgere nel processo di riforma tutti gli operatori del settore, che di creare un disegno normativo che potesse armonizzarsi in modo sistemico con la normativa già esistente, cercando di riunire le diverse disposizioni normative che si sono stratificate nel tempo, in un quadro il più armonioso e coerente possibile. Nella attuale fase la società trentina è particolarmente esposta a questo rischio: cambiano infatti le strutture familiari, si modificano le reti sociali ed i bisogni mutano con una rapidità impressionante.

Per questo motivo la legge non mira a dare una definizione compiuta ed esaustiva in ogni sua parte del sistema di governo delle politiche sociali, ma prevede invece che tale sistema sia definito su tre livelli di intervento normativo, caratterizzati da gradi crescenti di capacità di adattamento alla mutevole realtà verso cui le politiche e gli interventi sono diretti. Il primo di questi livelli è quello legislativo, che stabilisce i principi e i meccanismi base di funzionamento del sistema. Il secondo livello è quello della programmazione provinciale e locale, che costituisce il luogo e il processo di indirizzo e coordinamento per rendere le politiche dinamiche e al contempo adatte ad affrontare le specificità dei bisogni territoriali. Il terzo livello è infine quello dei regolamenti che vengono previsti quando la regolazione del sistema si rivolge a questioni di maggiore dettaglio e occorrono quindi strumenti più flessibili e più agevolmente modificabili rispetto alle disposizioni di rango legislativo per l'implementazione pratica degli indirizzi della legge.

Gli obiettivi della legge: colmare il divario tra domanda e offerta di servizi

Il reddito di garanzia

Il primo problema che si è preso in considerazione nell'elaborazione della riforma riguarda il crescente divario tra domanda e offerta di servizi e interventi sociali. Se fino a un recente passato la dinamica dei bisogni cresceva in modo costante, si è assistito dalla metà degli anni novanta ad una fortissima accelerazione causata principalmente dall'incremento della percentuale di popolazione anziana, che è prossima a diventare un quinto della popolazione residente. Nei prossimi dieci anni si assisterà ad un ulteriore

aumento di anziani fino ad arrivare nel 2030 ad una quota pari al 30% dei residenti. Nonostante la spesa sociale pro capite in Trentino sia tra le più elevate d'Italia, già oggi i servizi non riescono a rispondere che ad una parte del fabbisogno assistenziale degli anziani.

Oltre ai bisogni degli anziani la domanda di servizi e interventi sociali tende a incrementare anche rispetto ad altre fasce di popolazione: i minori a rischio, gli stranieri con problemi di integrazione, le persone e le famiglie che presentano fragilità sia economiche che sociali, tutte categorie in fase di costante aumento. Nonostante i livelli di benessere raggiunti, nuovi bisogni dunque sono emersi e altri si profilano come emergenti, ponendo il problema della risposta ad essi come centrale per lo sviluppo futuro delle politiche provinciali. E tra le possibili innovative risposte introdotte dalla legge c'è senz'altro l'individuazione di un nuovo istituto, denominato "reddito di garanzia", volto a favorire l'emancipazione dallo stato di bisogno e a permettere l'esercizio del ruolo di cittadino, con riferimento ad un progetto di integrazione sociale e lavorativa, pensato per tamponare situazioni di difficoltà contingente dalle quali è possibile, con adeguato sostegno, affrancarsi.

In parallelo all'aumento e alla differenziazione dei bisogni sociali si deve registrare una sensibile riduzione della capacità di risposta delle famiglie. Il cambiamento nella struttura delle famiglie è iniziato già verso gli anni settanta con la riduzione progressiva dei tassi di natalità. A partire dagli anni novanta la famiglia tradizionale è stata tuttavia investita anche in Trentino, prima nei centri urbani e poi in periferia, da processi di ulteriore carico e frammentazione quali l'incremento dell'occupazione femminile, l'aumento delle separazioni e dei divorzi, l'incremento di famiglie monoparentali con figli. Fin tanto che l'onda lunga dello sviluppo delle politiche sociali provinciali ha consentito di finanziare in via espansiva servizi e trasferimenti monetari, i processi di trasformazione delle strutture familiari sono stati compensati almeno in parte dai programmi sociali. Nel momento in cui questo *trend* espansivo ha cominciato a rallentare, la minore capacità della famiglia di svolgere servizi di cura e assistenza ha iniziato a diventare sempre più preoccupante perché la famiglia storicamente è stata e rimane, anche in Trentino come nel resto d'Italia, il principale produttore di servizi di *welfare* e il suo retrocedere equivale dunque ad un incremento progressivo della domanda di servizi nei confronti dell'ente pubblico.

A fronte di questo duplice ordine di considerazioni lo scenario che va a profilarsi è quello di un sistema di protezione sociale sempre più in difficoltà nel fornire risposte a bisogni dei cittadini e che necessita di una ristrutturazione profonda sia in relazione alla sua efficacia sia all'utilizzo delle risorse necessarie per il suo finanziamento. Il rischio è in caso contrario quel-

lo dell'emersione sempre più rapida di un sistema duale di politica sociale: in parte ufficiale, organizzato e finanziato da fonti pubbliche, e in parte sommerso e privo di garanzie di equità e tutela sociale.

Sviluppare una nuova politica di governo del welfare

Un secondo aspetto è relativo alla necessità di rinforzare la prospettiva di programmazione, coordinamento e valutazione delle politiche sociali. Fino ad oggi la costruzione dei programmi di politica sociale ha seguito logiche di programmazione deboli, centralizzate e poco strutturate; il coordinamento tra gli attori del *welfare*, pubblici e privati, è molto differenziato e in alcuni casi non convincente, mentre la valutazione è passata in secondo piano rispetto agli impegni crescenti di gestione e consolidamento di una macchina burocratica piuttosto complessa.

Questo modello di governo ha dato luogo nel tempo ad un sistema di servizi capillare e articolato, di cui però è molto difficile stabilire l'adeguatezza e l'efficienza nel rispondere all'evolvere della domanda per la carenza di informazioni e dati al riguardo. In una fase espansiva degli interventi una programmazione debole ed eterodiretta aveva il pregio di favorire un approccio sussidiario alle politiche sociali. Nella fase attuale tuttavia, in cui è fondamentale fissare priorità e garantire l'efficienza e l'efficacia dei programmi e si assiste in parallelo ad una nuova articolazione dei livelli istituzionali conseguente alla riforma delle autonomie locali, è necessario sviluppare un approccio di governo maggiormente orientato alla programmazione e al coordinamento.

Si tratta di un problema che è diffuso su tutto il territorio nazionale, dove storicamente le politiche sociali si sono evolute al di fuori di un quadro di riferimento stabile e programmato, ma che nel caso del sistema di protezione sociale trentino è enfatizzato nell'attuale fase di sviluppo da non marginali problemi di rigidità della spesa sociale, che è difficile flessibilizzare e rendere più efficiente in assenza di strumenti di programmazione, valutazione e controllo specifici. Le attuali dinamiche di spesa e di evoluzione dei bisogni, così come le recenti linee di riforma istituzionale, richiedono dunque di sviluppare quanto prima un modello di governo delle politiche in grado, da un lato, di orientare i sistemi di pianificazione ed i programmi di intervento in modo più efficiente e integrato rispetto ai bisogni e, dall'altro, di favorire una costruzione delle politiche capace di valorizzare in modo più significativo il ruolo degli organismi territoriali e, in particolare, delle comunità di valle e dei comuni nel governo del sistema provinciale di protezione sociale.

Nella norma si individua un duplice sistema di pianificazione a livello provinciale e di comunità di valle. Il Piano sociale provinciale individua i fabbisogni, le strategie e gli obiettivi in tema di politica sociale; definisce le linee di coordinamento e gli indirizzi per le funzioni che gli enti locali dovranno porre in essere in tema di livelli essenziali delle prestazioni, di obiettivi generali dei piani sociali di comunità, di indirizzi per la formazione e l'aggiornamento delle professioni sociali, di indirizzi per l'applicazione delle politiche tariffarie; disciplina gli interventi di diretta competenza della Provincia. Il piano sociale provinciale detta le linee per la programmazione degli interventi a prevalenza sociale in materia abitativa, di sostegno al lavoro e di formazione non di base; si coordina con gli analoghi strumenti programmatori dei settori che per loro caratteristiche presentino elementi di comunanza e di affinità con le competenze sociali (sanità, educazione, lavoro, cultura, trasporti, sicurezza ...). Nella procedura di elaborazione del piano, che ha durata coincidente con la legislatura, è previsto il coinvolgimento dei portatori di interesse nonché dei soggetti del cosiddetto terzo settore. Anche le comunità locali predispongono e adottano il proprio piano sociale di comunità in sintonia con gli indirizzi contenuti nel piano sociale provinciale, tenendo conto delle rilevazioni dei bisogni e delle risorse del territorio. Una caratteristica importante di tali piani di comunità risiede nella possibilità di poter prevedere prestazioni aggiuntive rispetto a quelle previste dal piano sociale provinciale.

Qualità e diritti. Le politiche di accreditamento

Un terzo problema con cui il sistema di protezione sociale provinciale è chiamato sempre più a confrontarsi a seguito dei cambiamenti che stanno investendo la società locale riguarda i temi della qualità e dei diritti. Il modello trentino di politica sociale ha dato in passato grande peso e spazio all'iniziativa degli enti privati, in particolare *no-profit*, nella realizzazione dei programmi di intervento. Il contributo del settore privato è stato decisivo per favorire lo sviluppo della rete dei servizi presente in provincia. L'intero settore degli enti produttori necessita tuttavia di una riorganizzazione mirante ad un costante incremento di qualità ed efficienza per massimizzare l'utilizzo delle risorse disponibili ed evitare di spostare la competizione a livello del settore sommerso dei servizi.

In tutta Italia e in tutti i principali paesi europei l'esigenza di aumentare il livello di qualità ed efficienza dei servizi sociali ha indotto le autonomie locali ad introdurre e sperimentare meccanismi di regolazione più progrediti e articolati di quelli utilizzati in passato. Anche in provincia di Trento per

modernizzare le politiche sociali è importante introdurre sistemi e processi che permettano di dinamicizzare il settore dell'offerta dei servizi assicurando al contempo gli elementi di qualità che le prestazioni sociali devono garantire per rispondere in modo adeguato ai bisogni dei cittadini. A questo fine la legge si propone di introdurre elementi di stimolo alla competitività, da un lato, e di garanzia della qualità dei servizi dall'altro, dando luogo a un moderno sistema di qualità sociale entro il quale siano garantiti i principi di efficienza e efficacia delle prestazioni, da una parte, e i diritti dei cittadini e dei lavoratori dei servizi, dall'altra. La via privilegiata per raggiungere tali obiettivi è individuata nelle politiche di accreditamento che permettono di aumentare la qualità dei servizi attraverso meccanismi di regolazione che pongono in primo piano la collaborazione tra enti pubblici e soggetti privati, valorizzando il grande patrimonio di esperienze e competenze venutosi a sviluppare in provincia nel corso degli anni.

Un welfare comunitario e vicino ai cittadini

Un quarto problema che la legge si propone di affrontare riguarda l'accesso ai servizi e la vicinanza delle politiche ai cittadini. L'attuale scenario legislativo in materia di politica sociale e l'esistenza di procedure amministrative rendono tal volta difficile per i cittadini e le famiglie l'accesso ai servizi sociali. Permangono inoltre atteggiamenti sociali diffusi che identificano i servizi sociali come strumenti per rispondere ai problemi di fasce di cittadini caratterizzate da forti stigmi sociali: i poveri, i malati psichici, i devianti ecc. Per favorire un migliore accesso ai servizi, il superamento dei pregiudizi e delle resistenze e una maggiore vicinanza della politica ai cittadini, la legge procede ad un accorpamento delle norme precedenti, alla conseguente semplificazione dei processi amministrativi e allo sviluppo di un sistema di informazione e segretariato sociale fortemente orientato a valorizzare la rete dei soggetti della comunità.

Un accento molto forte viene posto anche a una maggiore richiesta di trasparenza e rendicontabilità sociale da parte degli enti, pubblici e privati, che gestiscono e producono i servizi, in modo da aumentare le garanzie per i cittadini e la possibilità di essere partecipi in modo attivo alla realizzazione delle politiche sociali. Sulla scia delle indicazioni nazionali che hanno posto l'obbligo per l'impresa sociale di redigere il bilancio sociale particolare attenzione va posta nel requisito della rendicontazione sociale che deve essere ottemperato da parte delle organizzazioni accreditate all'erogazione dei servizi sociali. L'obiettivo che ci si pone è di implementare moderni strumenti di rendicontazione che si affiancano a quelli tradizionali per e-

splicitare e documentare il valore sociale creato e distribuito sul territorio dalle politiche sociali.

Allo scopo di potenziare la prevenzione, l'informazione e l'accessibilità dei servizi la nuova legge prevede la realizzazione di specifici "punti rete" sul territorio promossi dalla Provincia e gestiti a livello di enti locali, tendenti all'integrazione delle politiche sociali con quelle educative, sanitarie e della sicurezza. Strumento principale di tale integrazione sono gli sportelli territoriali interdisciplinari, in cui operano le diverse professionalità interessate che garantiscono una risposta integrata a bisogni complessi.

Presa in carico unitaria: il case manager

Altro aspetto innovativo è la presa in carico unitaria della persona che si avvicina al sistema dei servizi. La legge riconosce formalmente il diritto della persona in stato di bisogno a che i servizi sociali degli enti locali effettuino una presa in carico unitaria, valutando la sua condizione in modo globale, formulando una risposta unitaria che individui tutti gli interventi che si rendano necessari. La figura professionale che effettua la presa in carico assume il ruolo di responsabile del caso (*case manager*).

Promuovere le solidarietà sociali e l'azione della comunità

Altra questione che la legge intende affrontare è relativo all'esigenza di rilanciare una politica sociale a cui tutti gli attori sociali sono chiamati a fornire un contributo e di cui tutti sono responsabili. La grande presenza della Provincia nella realizzazione della politica sociale ha contribuito ad edificare nel tempo un sistema di interventi e servizi estremamente strutturato e articolato. Tuttavia questa presenza, per le dimensioni del finanziamento dei programmi di intervento, rischia di comportare col tempo anche una progressiva deresponsabilizzazione dei soggetti istituzionali e comunitari che possono contribuire alla realizzazione di politiche integrate e capaci effettivamente di porre al centro la persona, la famiglia e la comunità. Il nuovo ordinamento mira a favorire una nuova responsabilizzazione dei diversi attori sociali attraverso la promozione di politiche partecipative, di cittadinanza attiva e di sostegno delle iniziative capaci di valorizzare il capitale sociale e le reti territoriali. L'obiettivo è di valorizzare e sostenere il grande patrimonio di solidarietà della società trentina, il suo mondo di associazioni e di iniziative comunitarie introducendo meccanismi di promozione e sostegno specifici per lo sviluppo di queste attività.

L'integrazione delle politiche

Un importante aspetto che la legge si propone di affrontare è l'integrazione delle politiche, nella convinzione che solo un approccio integrato e sinergico dei diversi attori istituzionali che operano sul territorio possa garantire il perseguimento degli obiettivi. Un ruolo particolare in questo ambito è svolto dagli strumenti della pianificazione sociale definiti sia a livello provinciale che decentrato.

L'integrazione che la legge intende perseguire è anzitutto quella socio-sanitaria, per garantire il massimo dell'efficacia dell'azione combinata delle due autorità nelle situazioni più delicate per il cittadino. Particolare enfasi ed attenzione vengono inoltre poste dalla legge sull'integrazione tra le politiche sociali con altre politiche, per sostenere il cittadino nella situazione di difficoltà ed accompagnarlo gradualmente nel processo di recupero della sua autonomia. Ci si riferisce a questo riguardo all'integrazione tra le politiche sociali con quelle del lavoro, della casa, dell'istruzione, della sicurezza, ambiti questi per i quali sono previsti specifici interventi e specifici strumenti.

Welfare e politiche di sviluppo: non spesa ma investimento

Particolarmente importante è il rapporto tra politiche sociali e politiche di sviluppo economico, che la legge rende esplicito evidenziando il fatto che le politiche sociali non sono politiche improduttive ma sono "investimenti sociali" strategici che sostengono lo sviluppo del sistema economico locale. La norma individua all'interno del sistema delle politiche sociali uno specifico ruolo per le organizzazioni aventi scopo di lucro e ne disciplina le modalità di partecipazione. In questo contesto assume particolare significato anche il riferimento alla responsabilità sociale dell'impresa.

Ai fini della sostenibilità nel lungo periodo del sistema delle politiche sociali risulta molto importante infine il concetto di *Distretto dell'economia solidale*, che viene definito dalla legge come luogo di incontro e di collaborazione tra i soggetti che operano nei settori del sociale, del commercio equo e solidale, della finanza etica e della salvaguardia ambientale per favorire forme di collaborazione, anche economica, tra le varie organizzazioni e definire percorsi di recupero dell'autonomia delle persone in difficoltà oggi completamente in carico al sistema. Tramite il Distretto la Provincia, gli enti locali e le società partecipate dal settore pubblico sono tutte impegnate a promuovere e realizzare un luogo di incontro e di collaborazione in cui si valorizzi e si diffonda la cultura dell'economia responsabile quale modalità

virtuosa e strumento di crescita sociale eco-compatibile. In questo processo il terzo settore svolge una funzione trainante, mirante a coinvolgere anche il settore produttivo.

Innovare nella continuità

L'ultimo problema che la legge si propone di affrontare riguarda la necessità di garantire continuità alla tradizione, alle professionalità e ai risultati acquisiti dal sistema di protezione sociale trentino. Il percorso di innovazione e di riforma del sistema di protezione sociale dovrà essere dunque progressivo e costante nel tempo e basarsi sui principi del confronto, della partecipazione e della trasparenza e rendicontabilità sociale. La necessità ormai improrogabile di riformare il sistema delle politiche sociali trentine deve sortire effetti non di snaturamento, ma semmai di rinforzo di quanto di positivo è stato negli anni costruito e raggiunto. Per questo motivo, la legge istituisce una serie di strumenti e meccanismi di tipo collaborativo e negoziale che stanno alla base del processo di costruzione e aggiornamento dei programmi di politica sociale: gli accordi di obiettivo e di area, i tavoli di lavoro, la programmazione partecipata, gli strumenti di integrazione ecc. L'obiettivo è di continuare a preservare l'originalità del modello trentino apportandovi quei necessari accorgimenti senza i quali i bisogni sociali non potrebbero più essere soddisfatti come è accaduto in passato, ed i livelli di disuguaglianza ed esclusione sociale sarebbero destinati inevitabilmente ad aumentare. La presenza e la diffusione di tali meccanismi mira a garantire tuttavia che il cambiamento proceda attraverso uno spirito di collaborazione e dialogo tra i diversi attori del *welfare* in modo da permettere alla necessaria innovazione di avere solide gambe su cui camminare e di non essere disegno effimero di istanze di cambiamento isolate, culturalmente e socialmente non sostenibili.

4. Le politiche per il benessere familiare

La famiglia è oggi una priorità. E non è una forzatura affermare che non c'è società senza famiglia. Infatti nel riconoscere e promuovere la famiglia, la società gioca la sua stessa sopravvivenza. È un legame inscindibile quello che lega benessere della famiglia e sviluppo della società. La famiglia vuol dire tessitura di legami verticali, solidarietà intergenerazionale, relazioni che danno il senso della continuità temporale. Vuol dire rapporti di prossimità, parentela e vicinanza orizzontale, che consentono di mantenere e rafforzare la coesione comunitaria.

È importante sostenere la famiglia e le funzioni che svolge. Essa assume particolare valore per la sua capacità intrinseca di essere luogo di creazione di legami primari e di sperimentazione delle relazioni personali, ambito capace di prestare funzioni di cura e di valorizzazione delle persone, luogo di produzione di senso della vita e di senso civico, soggetto costruttore di sviluppo sociale ed economico e di coesione sociale.

La famiglia è pure una cellula economica fondamentale, centro di redistribuzione del reddito e delle rendite: una piccola cooperativa a gestione domestica. Ed è soprattutto il nucleo primario di qualunque *welfare*, in grado di tutelare i deboli e di scambiare protezione e cura. Lo è sempre stata, anche quando la famiglia numerosa con molti figli nell'Italia contadina era una garanzia per la vecchiaia dei genitori. Lo è stata anche dopo il periodo in cui sono nati gli stati sociali, con la Seconda guerra mondiale, e ancor prima con l'inizio delle assicurazioni sociali alla fine dell'Ottocento.

Il peggioramento economico-finanziario delle famiglie, sta evidenziando in maniera molto forte le inadeguatezze del sistema sociale italiano. Tale situazione è resa ancora più evidente con la peggiore crisi finanziaria degli ultimi decenni. Il Trentino ha scelto di affrontare la crisi dando priorità a misure permanenti a favore delle fasce più deboli, puntando sulla piena promozione della famiglia e collocandola al centro delle proprie politiche.

In tale ottica, e attraverso il coinvolgimento di tutte le risorse attivabili sul territorio provinciale, viene superata la vecchia logica assistenzialistica e si avvia un nuovo corso di politiche pubbliche nei diversi settori d'intervento (casa, assistenza, servizi, tempo libero, lavoro, trasporti ecc.) in cui la famiglia diventa di diritto soggetto attivo e propositivo.

A livello locale esiste da sempre particolare attenzione e sensibilità nei confronti della famiglia. Tale consapevolezza si manifesta anche nella vita amministrativa e politica del governo provinciale: infatti la Provincia ha approvato già nel 2004 e nel 2007 due *Piani di intervento in materia di politiche familiari*, con l'obiettivo di qualificare il Trentino come un territorio *Amico della famiglia*.

Tale attenzione è resa concreta attraverso, ad esempio, lo *standard Family Audit*, i *voucher* di conciliazione, l'anticipazione dell'assegno di mantenimento, il servizio di *Tagesmutter*, il prestito sull'onore, il servizio *Estate giovani e famiglia* – solo per citare alcuni servizi già sperimentati dalle famiglie trentine – e con l'adozione di nuove metodologie di lavoro che riescono, grazie al diretto coinvolgimento delle associazioni familiari, a rispondere in modo sempre più mirato alle esigenze e alle aspettative delle famiglie. Si tratta di un percorso nel quale particolare evidenza assumono la dimensione universalistica delle politiche familiari, la qualificazione delle politiche in chiave promozionale e non già in forma socio-assistenziale ed il ruolo dell'associazionismo familiare.

Tra i vari strumenti cui l'ente pubblico può ricorrere per attuare una concreta politica familiare si possono richiamare la politica fiscale, le politiche di incentivazione, la politica tariffaria ... È però limitante qualificare come "politiche familiari" solo quelle che espressamente contengono l'aggettivo "familiare": le scelte a livello urbanistico e di localizzazione degli insediamenti urbani e non, le decisioni in materia di lavoro e di mobilità, di politica culturale e del tempo libero, l'armonizzazione tra i tempi del lavoro e i tempi della famiglia, gli interventi che incidono sulla qualità della vita e così via, sono tutte scelte che hanno una diretta conseguenza sulla vita della famiglia. Le politiche familiari assumono il carattere di politiche universalistiche, garantite a tutti i cittadini, e sono trasversali ad ogni progetto strategico di sviluppo territoriale, ma fortemente attento ai bisogni dell'uomo e che promuova direttamente o indirettamente la cultura dei figli, tenendo in considerazione il fatto che i figli sono il futuro della nostra società e che una società senza figli è in definitiva una società senza futuro.

Facendo riferimento invece alla questione della "promozione" familiare, deve essere sciolta l'ambiguità di fondo esistente tra le politiche per le famiglie bisognose e le politiche culturali a sostegno della famiglia in quanto

tale, poiché sono due tipologie di interventi distinte che perseguono obiettivi e finalità molto differenti. Le politiche pro-famiglia devono infatti assumere il connotato di *politiche universalistiche* e non di *politiche assistenzialistiche*, di lotta alla povertà e al disagio: sono politiche culturali che promuovono la famiglia nella sua "normalità", volte a creare una società moderna e a "misura di famiglia".

Nell'ambito del mondo del volontariato italiano assistiamo in questi ultimi anni ad una interessante novità, ossia ad una forte crescita dell'associazionismo familiare che, all'interno del contesto sopra descritto, svolge un ruolo importantissimo per la creazione di una rete solidale tra le famiglie fornendo luoghi di incontro, di conoscenza e di confronto, e per la capacità di interloquire con l'ente pubblico per proporre politiche sociali a sostegno della famiglia.

Anche a livello nazionale e internazionale si sta diffondendo la convinzione che la coesione sociale e la giustizia sociale sono i principi base che fondano la *vita buona nella società attiva*, come ha scritto tra gli altri il ministro Sacconi nel *Libro bianco* dello scorso maggio, le cui tesi sono condivise dalle diverse posizioni politiche. Egli afferma che "*la stessa ricostruzione delle condizioni di stabilità dell'economia globale non può non considerare l'evoluzione degli indicatori della sostenibilità sociale ai fini della ricostruzione del circolo della fiducia. Ovunque nel mondo si afferma ora la convinzione per cui una regolata economia di mercato si deve integrare con la migliore attenzione ai criteri della coesione sociale. Si affermano diffusamente i criteri della economia sociale di mercato, quale sola prospettiva che consente di far coesistere, all'interno del medesimo sistema, efficienza e giustizia sociale. Per questa ragione i Ministri del welfare dei quattordici Paesi industrializzati e delle economie emergenti, riuniti a Roma dalla Presidenza italiana della sessione G8 nel primo Social Summit, dopo la tempesta finanziaria, hanno all'unisono affermato: People first! Le persone prima di tutto, nei provvedimenti anticrisi e nella costruzione del nuovo welfare. Le persone fine ultimo di ogni azione politica e valore fondamentale nella società che verrà dopo la crisi*". (M. Sacconi, *Libro Bianco*, 2009).

Assistiamo oggi ad un aumento significativo della complessità sociale. Ciò ha indotto il legislatore trentino ad individuare nuove modalità di intervento e nuovi strumenti per dare risposte efficaci ai nuovi bisogni socio-assistenziali espressi da una società sempre più fragile e frammentata. Il riferimento va alla recente legge provinciale n. 13/2007 di riforma del *welfare* trentino. Questa legge sostiene con convinzione la necessità di rafforzare più che mai le modalità di intervento per sostenere il benessere della società

e sorreggere dunque le attività e le funzioni oggi svolte dalle famiglie in un contesto sociale decisamente sempre più liquido e mutevole.

L'accresciuta vulnerabilità del contesto sociale e la maggiore fragilità delle singole persone e famiglie si coglie con l'aumento delle condizioni di precarietà e di insicurezza: dal lavoro alle nuove povertà, dalle relazioni sociali all'educazione. Bauman al proposito parla di modernità liquida affermando che "Liquido è il tipo di vita che si tende a vivere nella società liquido-moderna. Una società può essere definita «liquido moderna» se le situazioni in cui agiscono gli uomini si modificano prima che i loro modi di agire riescano a consolidarsi in abitudini e procedure. Il carattere liquido della vita e quello della società si alimentano e si rafforzano a vicenda. La vita liquida, come la società liquido-moderna, non è in grado di conservare la propria forma o di tenersi in rotta a lungo" (Z. Bauman, 2002).

Queste condizioni investono non solo le tradizionali categorie degli anziani o della famiglia mononucleare: nuove difficoltà e nuove povertà sono realtà concrete per migliaia di famiglie che fino a ieri vivevano il futuro senza incertezze. La maggiore fragilità intrinseca delle famiglie rischia altresì di compromettere la loro capacità di continuare a svolgere tutte le funzioni che esse svolgono da sempre, sia all'interno dell'ambito familiare, sia nella comunità allargata. E quindi mina la coesione sociale.

La popolazione italiana ha una natalità tra le più basse del mondo. Come conseguenza, l'Italia va accumulando un forte *debito* demografico. La natalità risulterà uno dei fattori di cambiamento più importanti nei prossimi decenni che modificheranno in maniera significativa gli equilibri politici ed economici soprattutto nel vecchio continente: secondo l'Istat nei prossimi 50 anni ci sarà un aumento di 5 milioni di persone con più di 80 anni, nonostante la non trascurabile presenza di flussi immigratori. Le conseguenze sulla struttura sociale, sui meccanismi di solidarietà intergenerazionale, sul sistema del *welfare* saranno notevoli e si accentueranno sempre più nei prossimi decenni.

Il tasso di fecondità in Trentino è rimasto in questi ultimi anni superiore alla media nazionale, ma inferiore alla media europea. Se nel 1920 in Italia il numero medio di figli per donna era 2.5 e nel 1963 era sceso a 1.6, nel 2006 è pari a 1.35. Il Trentino ha seguito lo stesso *trend* del Paese attestandosi nel 2008 a 1.45 figli in media per donna. Questi fenomeni di bassa natalità si ripercuotono in maniera sempre più significativa oltre che sulla struttura del sistema previdenziale, anche sulla pianificazione dei servizi socio-sanitari e non solo: si stima che nel 2045 gli ultrasessantacinquenni saranno il 30 per cento della popolazione e rilevante sarà la quota di popolazione ultra centenaria.

L'Italia si colloca agli ultimi posti in Europa per tasso di natalità e ai primi per tasso di invecchiamento, la bassa natalità è anche un freno alla produttività e allo sviluppo futuro. Su questo aspetto il Libro Bianco del Ministero evidenzia che "... *... eppure le famiglie in Italia sono più solide che altrove, lo dimostrano il tasso di divorzi, tra i più bassi in Europa, e in generale i dati sulla capacità delle famiglie di risparmiare, redistribuire i redditi al proprio interno, scambiare aiuto e sostegno tra le generazioni. Il desiderio di maternità è rimasto pressoché inalterato. Le donne vorrebbero più figli di quelli che in realtà fanno. Si pone un problema inedito di libertà femminile, che riguarda la possibilità di procreare, di avere bambini senza essere pesantemente penalizzate. La divaricazione tra il desiderio di maternità e la sua realizzazione è spesso attribuita alla carenza di servizi per l'infanzia o ai bassi tassi di occupazione femminile. Sulla rinuncia dei figli influiscono molti fattori, tra cui anche una fiscalità che non premia la famiglia, i persistenti ostacoli strutturali all'utilizzo del lavoro a tempo parziale e, in genere, l'impermeabilità tra tempi di lavoro e di cura e certamente l'insufficienza di alcuni servizi. Contano tuttavia anche influenze culturali più sottili: la progressiva perdita delle competenze genitoriali e del valore sociale della maternità, la scarsa propensione degli uomini italiani alla condivisione dell'impegno domestico e la scarsissima valorizzazione del lavoro di cura*".

Anche il Trentino presenta squilibri di carattere demografico. Alla base di questo fenomeno si individuano varie cause, tra queste la riduzione della propensione ad avere figli e la lentezza con cui si formano nuove famiglie. Tale lentezza trova riscontro nella crescita dell'età media dei coniugi, segnatamente di quella della sposa, al momento del matrimonio. Una delle ragioni del ritardo nella formazione delle famiglie è legata alla difficoltà di partecipazione delle giovani donne al mercato del lavoro e alla crescente flessibilizzazione di quest'ultimo, in assenza di adeguati ammortizzatori previdenziali e assicurativi.

Alla luce di tutto ciò sembra difficile sfuggire all'urgenza di attuare politiche sociali e familiari idonee da una parte a far fronte all'aumento delle persone anziane, dall'altra a favorire la formazione di nuove famiglie e ad incrementare la nascita di figli nella popolazione locale. Si ritiene inoltre che per contrastare in modo efficace l'urgenza demografica vadano *in primis* favorite misure dirette a sostenere le famiglie con a carico più figli di età inferiore ai 18 anni (o di età inferiore ai 25 anni nel caso di studenti universitari). Nei recenti dati pubblicati dall'Istat si evidenzia che nel 2007 in Italia ben 975 mila famiglie si trovano in condizioni di povertà assoluta e che rappresentano il 4,1% delle famiglie residenti. ... Rischi molto maggio-

ri corrono invece le famiglie numerose: i nuclei familiari con 5 o più componenti sono più poveri di quelli meno ampi, quasi un decimo di questi si trova in condizioni di povertà assoluta.

Il governo locale ritiene dunque strategico sostenere le politiche sul benessere familiare e, con l'approvazione del *Libro Bianco*¹, ha tracciato le linee di azione della propria politica familiare per la legislatura 2008-2013. I temi forti che caratterizzano gli obiettivi strategici del Libro Bianco sulle politiche familiari e sostegno alla natalità sono:

1. la sperimentazione sul proprio territorio di politiche strutturali a sostegno della famiglia capaci di incidere significativamente nel lungo periodo sul benessere familiare, attuando in parallelo significativi processi di valutazione dell'impatto delle politiche familiari;
2. il sostegno alla natalità e all'occupazione femminile, favorendo fortemente le famiglie con figli attraverso una politica orientata alla completa tutela della fascia 0-3 anni;
3. la tutela delle famiglie numerose, garantendo per le tariffe provinciali la gratuità dal terzo figlio in poi e investendo sulla filiera dei servizi che consentano di aumentare i tassi di occupazione femminile;
4. lo sviluppo e l'attuazione di una forte politica promozionale, e non assistenziale, a favore e sostegno della famiglia, individuando ed attuando interventi strutturali che consentano alle famiglie di pianificare il proprio progetto di vita con maggior sicurezza e serenità;
5. il coinvolgimento e l'inclusione, secondo le logiche dell'*accountability*, degli attori familiari, promuovendo la sussidiarietà e valorizzando le associazioni familiari nelle fasi della pianificazione, della gestione e della valutazione delle politiche attuate;
6. lo sviluppo del Trentino quale laboratorio sulle politiche familiari, come territorio cioè che sperimenta politiche strutturali, che innova i modelli gestionali, i modelli organizzativi, i sistemi tariffari, le modalità di coinvolgimento degli attori locali e delle famiglie, che valorizza la sussidiarietà e che attua, infine, la valutazione delle proprie politiche. Ciò per permettere alle famiglie di progettare il proprio futuro sul medio-lungo periodo;
7. il rafforzamento, la sperimentazione e la ricerca di politiche di conciliazione tra gli impegni professionali e quelli familiari, tramite azioni

¹ Il *Libro Bianco sulle politiche familiari e per la natalità. La famiglia risorsa del territorio. Trentino amico della famiglia* è stato approvato dalla Giunta provinciale il 10 luglio 2009.

di raccordo dei tempi sociali, interventi di coordinamento dei servizi di interesse pubblico e di organizzazione dell'offerta dei servizi in base agli orari. Ciò sulla base di percorsi innovativi *time saving*, sfruttando anche le grandi potenzialità offerte dalle tecnologie informatiche e telematiche dell'ICT (*Information and Communication Technology*);

8. il sostegno dell'integrazione delle politiche provinciali e di tutti gli attori territoriali secondo una logica distrettuale per sostenere il benessere della famiglia, adottando piani operativi trasversali agli ambiti di competenza di tutti gli assessorati e connessi con le politiche comunali;
9. lo sviluppo del Trentino come *Distretto per la famiglia*, al fine di accrescere, tramite una forte politica ed un forte sistema dei servizi orientati alla famiglia, l'attrattività territoriale e di sostenere lo sviluppo locale coinvolgendo su queste tematiche tutte le organizzazioni che costituiscono e rappresentano il *sistema provincia*;
10. la realizzazione e la sperimentazione sul territorio di un sistema di norme orientato alla *certificazione territoriale familiare*, da promuovere e divulgare anche in ambito *extra-locale*.

4.1. I Piani di intervento per la famiglia

Nel settembre 2004 e nel marzo 2007 la Provincia Autonoma di Trento ha approvato due *Piani di intervento in materia di politiche familiari* con l'obiettivo principale di qualificare il Trentino come un territorio *Amico della famiglia*.

Più precisamente l'obiettivo che allora si era posto e che si vuole rilanciare in misura più ampia e strategica è di dare vita ad un *Distretto famiglia*, ovvero un territorio accogliente ed attrattivo per le famiglie, un territorio in grado di offrire cultura, attenzione, servizi pubblici e privati, tariffe, incentivi ed interventi qualitativamente e quantitativamente rispondenti alle esigenze ed alle aspettative delle famiglie, un territorio capace di connettere le politiche pubbliche a sostegno della famiglia con quelle orientate allo sviluppo economico e culturale.

L'intento è di porre al centro delle proprie politiche la famiglia, per perseguire la piena promozione. Con tale ottica e attraverso il coinvolgimento di tutte le risorse attivabili sul territorio provinciale, viene superata la vecchia logica assistenzialistica per intraprendere un nuovo corso di politiche nei diversi settori d'intervento (casa, assistenza, servizi, tempo libero, lavoro, trasporti ecc) in cui la famiglia diventa di diritto soggetto attivo e propositivo.

Esiste oggi un'attenzione particolare alla famiglia rispetto a qualche anno fa. È nato ed è cresciuto l'associazionismo familiare, è vivo un dibattito politico che peraltro non ha dato ancora molti risultati, le amministrazioni pubbliche sono più attente ai bisogni. Tutto ciò ha sviluppato una nuova cultura nei confronti della famiglia (*new public family management*) che sta individuando anche nuovi strumenti e nuove metodologie di lavoro per sostenere la famiglia e porla al centro delle proprie politiche. I nuovi fenomeni sociali che stanno investendo oggi i nuclei familiari, richiedono che l'autorità politico-amministrativa, per rispondere in modo adeguato al continuo cambiamento dei bisogni, sia in grado anzitutto di:

- elaborare nuovi strumenti operativi d'intervento: il piano-famiglia e la specializzazione della filiera dei servizi per la conciliazione famiglia-lavoro ne sono esempi concreti;
- identificare aree di intervento ritenute prioritarie sulle quali concentrare attenzioni e risorse sia pubbliche che private;
- sviluppare la volontà di lavorare in rete, sia dentro sia fuori i confini dell'amministrazione, attivando sinergie *pubblico-pubblico* di natura inter-assessorile ed inter-istituzionale e *pubblico-privato* coinvolgendo attivamente le organizzazioni *for-profit* e *no-profit*;
- promuovere il principio della sussidiarietà orizzontale, valorizzando il terzo settore e l'associazionismo familiare nell'analisi dei bisogni e nella gestione dei servizi;
- favorire, tramite l'attivo coinvolgimento di tutti gli attori locali, lo sviluppo di territori socialmente responsabili capaci di creare reti di solidarietà e di promozione dei cittadini e delle famiglie per evitare l'isolamento e rafforzare la coesione sociale.

Questo particolare approccio alle politiche per il benessere della famiglia sta suscitando particolare interesse da parte di altre amministrazioni pubbliche, le quali hanno sottoscritto con la Provincia di Trento dei protocolli di collaborazione per ottenere scambi di buone pratiche con attività di supporto tecnico-amministrativo, finalizzate alla redazione ed approvazione di piani di interventi similari a quelli adottati dalla Provincia di Trento e/o ad operare insieme su tematiche ritenute rilevanti. Su questi aspetti è importante creare un *network* tra le amministrazioni che intendono operare sulle politiche familiari con queste logiche per condividere le buone pratiche e trasferire *know-how*.

Obiettivo dei Piani di intervento è di attivare azioni concrete a sostegno della famiglia in generale e della famiglia con figli in particolare. Nei piani sono stati individuati gli ambiti di intervento all'interno dei quali sono state articolate specifiche azioni concrete che si intendono perseguire, i tempi di

attuazione, il referente politico ed amministrativo. Gli ambiti riguardano il sistema delle tariffe dei servizi, la sussidiarietà ed il coinvolgimento del forum delle famiglie, lo sviluppo di nuovi servizi, le tematiche attinenti alla conciliazione famiglia-lavoro, il ruolo dei comuni e degli operatori privati. La titolarità del coordinamento di tutte le azioni comprese nel Piano è assunta direttamente dalla Presidenza della Giunta Provinciale. Le parole chiave che hanno orientato le azioni contenute nei Piani degli interventi per la famiglia sono le seguenti.

Legislazione vigente. L'intendimento è di realizzare iniziative attuabili amministrativamente sfruttando le possibilità offerte dall'impianto legislativo già in vigore, nella convinzione che non sempre servono nuove norme per implementare nuovi processi, ma una nuova cultura amministrativa.

Promozione. L'obiettivo primario è di sostenere la famiglia in quanto tale nell'ambito della sua *normalità* per perseguire una politica promozionale e non assistenziale a sostegno del benessere familiare.

Nuove famiglie. Si individuano azioni per favorire la nascita di nuove famiglie investendo sui giovani che intendono affrontare percorsi di autonomia e di impegno. Si prevedono processi di integrazione con le politiche giovanili.

Figli. Gli interventi che si intendono mettere in campo sono orientati a sostenere in modo particolare le famiglie con figli, valorizzando pienamente l'investimento sociale delle famiglie rappresentato dai figli con un approccio di tipo universalistico selettivo.

Trasversalità. Saranno individuati tutti gli interventi che possono essere attuati trasversalmente nei diversi assessorati e saranno elaborate delle linee generali da concordare con il sistema delle autonomie locali.

Sussidiarietà. È intenzione dell'amministrazione dare concreta attuazione al principio della sussidiarietà coinvolgendo direttamente nell'analisi dei bisogni e nella gestione dei servizi sia l'associazionismo familiare che il settore *no-profit*. Il modello sussidiario presuppone l'esistenza di una società civile consapevole, competente e forte, capace di partecipare, di organizzarsi e di auto-organizzarsi, di gestire e di valutare i servizi. L'esistenza di questo movimento di base ed il suo reale coinvolgimento sono condizioni essenziali per realizzare con successo questi piani di azione.

Analisi. Sarà attuata, anche con il supporto delle associazioni e del settore *no-profit*, un'analisi sistematica delle diverse politiche e dei diversi servizi a favore della famiglia già sperimentati in sede locale, nazionale ed internazionale.

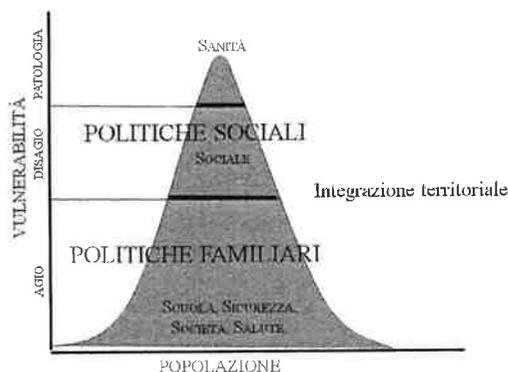
Attrattività. Si procederà alla creazione di un sistema ricettivo territoriale che promuova nel territorio la famiglia residente e la famiglia turista o-

spite, anche tramite il coinvolgimento degli operatori privati, per dare concreta attuazione al *Distretto Famiglia* ed accrescere così oltre che il benessere delle famiglie anche l'attrattività territoriale.

4.2. Le politiche strutturali

Nell'attuale contesto socio economico riveste importanza prioritaria la messa in campo di politiche familiari volte a garantire la condizione di normalità della famiglia per sostenere la capacità di pianificare il proprio progetto di vita. Nel grafico sottostante le politiche cosiddette *strutturali* rientrano nella parte bassa della curva gaussiana e sono volte a combattere la precarietà e l'insicurezza che sempre più spesso possono attraversare oggi i vari cicli di vita della famiglia italiana. Promuovere la famiglia consente inoltre di sostenere la comunità intera riducendo la povertà e l'emarginazione e incrementando la produttività del lavoro e il tasso di occupazione, con particolare attenzione all'aumento dell'occupazione femminile e più in generale alla crescita complessiva dell'economia.

Fig. 1 - L'integrazione delle politiche a sostegno del benessere familiare (65)



Le relazioni di famiglia, di vicinato, di amicizia o parentela formano delle reti fondamentali e formidabili per cementare e costruire una società viva. Il sentimento di appartenenza all'ambiente incentiva infatti comportamenti di protezione, che si rafforzano in proporzione al grado di appartenenza dei cittadini e delle famiglie al territorio. Politiche strutturali a sostegno della famiglia implicano perciò l'attivazione di politiche strategiche e sinergiche nei settori della scuola, della sicurezza, della salute e della società, coinvolgendo su questi temi competenze istituzionali e non, che operano sulla condizione dell'agio familiare.

L'obiettivo principale da perseguire, grazie ad un forte coinvolgimento di tutto l'esecutivo e delle strutture amministrative di riferimento, è la realizzazione di una serie di iniziative, talune già immediatamente attuabili in via amministrativa ed altre che potranno essere rese operative solo a seguito di un opportuno adeguamento dell'ordinamento giuridico. L'ottica di riferimento è di perseguire una politica di valorizzazione e di sostegno delle diverse funzioni (educativa, sociale, riproduttiva, economica) che la famiglia assolve nella società, nell'ambito di una strategia complessiva capace di innovare realmente le politiche per la famiglia e di creare i presupposti per un territorio sensibile verso tali tematiche e lungimirante.

Gli interventi a sostegno del benessere familiare contenuti nel *Libro Bianco sulle politiche familiari e per la natalità. La famiglia risorsa del territorio. Trentino amico della famiglia* riguardano specifici ambiti esplicati in sessanta piste di lavoro le quali daranno origine, nella fase esecutiva, a singoli piani d'azione nei quali saranno definiti puntualmente i tempi, le responsabilità e le risorse. Gli ambiti di intervento riguardano il benessere familiare, le politiche di reddito, gli incentivi economici, l'accesso all'abitazione, il coordinamento dei tempi, l'informazione, l'accesso ai servizi e la sussidiarietà, la valutazione delle politiche, il rapporto tra famiglia e nuove tecnologie, il distretto famiglia, la formazione, la ricerca ed i centri di eccellenza.

Nell'ambito dei citati interventi quelli che assumono la valenza strutturale e che per la specificità dell'intervento stesso, consentono di allungare la capacità di progettazione della vita familiare in una prospettiva di medio/lungo periodo e di fatto costituiscono certezze ed influiscono positivamente sulle aspettative delle famiglie, sono i seguenti.

Il *reddito di garanzia* per favorire l'emancipazione dallo stato di bisogno in cui una persona/famiglia può trovarsi in una determinata fase della propria vita, sostenendo il diritto di cittadinanza, con riferimento ad un progetto di integrazione sociale e lavorativa pensato per tamponare situazioni di difficoltà contingente dalle quali è possibile affrancarsi.

Gli alloggi a canone moderato per garantire l'abitazione a quella fascia di popolazione che si colloca oggi a metà strada fra l'edilizia sociale e l'edilizia abitativa agevolata: tali persone non rientrano nei requisiti economici del primo caso, ma nel contempo non possono accedere, per oggettive limitazioni economiche, al secondo. Si tratta di politiche strategiche per dare certezze alle famiglie, capaci di influire positivamente sulle aspettative e prospettive del futuro e dunque capaci di incidere significativamente sui progetti di vita delle famiglie stesse.

Il riconoscimento del diritto delle famiglie ad avere servizi di conciliazione per i figli nella fascia 0-3 anni, per garantire risposte certe a specifica domanda di servizi espressa dalle famiglie, sostenendo il benessere familiare e l'occupazione trentina in generale e quella femminile in particolare.

Le strategie sui tempi del territorio per semplificare la vita delle persone/famiglie, ovviando a rigidità strutturali spesso ingiustificate per introdurre politiche volte a conciliare bisogni contrapposti e a far guadagnare tempo alle famiglie.

Il Distretto famiglia, ovvero la creazione di una forte convergenza sul target famiglia di servizi privati e pubblici e di politiche provinciali e comunali per sostenere l'occupazione femminile, il benessere e accrescere l'attrattività e la competitività territoriale.

Paolo Rebecchi, *Presidente Forum Trentino delle Associazioni familiari*

A partire da giugno 2008, da quando mi è stato affidato l'incarico di presidente del "Forum trentino delle associazioni per la famiglia", ho avuto l'opportunità di confrontarmi con quanto la Provincia Autonoma di Trento ha posto in atto in questi ultimi anni per promuovere e sviluppare politiche familiari locali.

Dal 2005 il Forum, in Trentino, è direttamente coinvolto in un processo di coordinamento e di implementazione degli interventi a favore della famiglia, finalizzati a valorizzarne il ruolo sociale, a supporto dei suoi compiti di cura e, più in generale, a garantire benessere sociale e relazionale ai suoi componenti ed alla comunità intera.

Il coinvolgimento del Forum è stato attivato grazie ad una convenzione con la Provincia che favorisce azioni sinergiche tra istituzioni pubbliche e associazioni private, nella logica della sussidiarietà, consentendo la gestione degli strumenti idonei, primo fra tutti lo "Sportello Famiglia", in maniera innovativa, attraverso una operatività condivisa fra risorse umane sia pubbliche che private.

L'amministrazione pubblica, già nel corso della scorsa legislatura, in campo alle politiche sociali, ha realizzato un "Settore Famiglia" deputato al coordinamento delle azioni a favore delle famiglie. Con l'insediamento del nuovo Consiglio Provinciale e della nuova Giunta (fine 2008), le attività in questo ambito hanno subito

un'accelerazione, prima con l'attivazione del progetto speciale di "Coordinamento delle politiche familiari e di sostegno alla natalità", poi con la stesura del "Libro Bianco" e attualmente con la legge presentata da parte della stessa Giunta, che dovrebbe essere licenziata in questi giorni.

Da parte sua il Forum trentino, dopo essersi convenzionato con la Provincia per la gestione dello "Sportello Famiglia", si è attivato per stimolare il mondo politico ad una specifica attenzione su questi argomenti. Le attività di promozione sociale si sono concretizzate attraverso una serie di azioni politiche, in occasione delle ultime elezioni amministrative (novembre 2008): con la stesura di un documento contenente diverse istanze, con la sensibilizzazione, la richiesta di coinvolgimento dei candidati e con momenti di dibattito pubblico. Nel corso del 2009 il Forum ha continuato a presidiare questo ambito, organizzando un convegno dal titolo "Famiglia e Territorio promuovere cultura, politiche familiari e servizi innovativi", ed attivando il coinvolgimento delle proprie associazioni, aderenti e simpatizzanti, nel monitorare l'iter di approvazione della nuova legge sulla famiglia.

Dal 2005 ad oggi l'amministrazione pubblica provinciale è stata stimolata ed orientata ad agire in favore della famiglia. Ciò ha dato origine a concrete azioni ed iniziative, anche innovative, che hanno portato il Trentino ad essere, a livello nazionale, uno dei territori più attivi nel promuovere politiche locali ed interventi a favore della famiglia, intesa come risorsa per lo sviluppo ed il benessere sociale. Tra queste iniziative, anche per la loro originalità in ambito nazionale, sono da citare: l'Audit; i marchi Family in Trentino e FIT Family; i voucher per la conciliazione; l'Estate Giovani e Famiglia; l'ampliamento e la diversificazione dei servizi a favore della prima infanzia (es.: riduzione delle rette di frequenza, servizio di Tagesmutter).

Significativo risulta il fatto che tutte le azioni promosse vanno a confluire all'interno di quello che è stato definito come il "Distretto famiglia" che darà avvio a sistemi forti di servizi orientati alla famiglia. Nel "Distretto famiglia" gli sforzi sono indirizzati non soltanto ad offrire incentivi economici ma anche e soprattutto a promuovere quelle azioni che consentano di conciliare i tempi della famiglia con i tempi dell'agire sociale degli individui e delle aggregazioni umane.

Pur se la realtà trentina si distingue per vivacità nell'ambito delle politiche familiari, anche sul nostro territorio si risente della mancanza di sostegni concreti a livello nazionale. Nella nostra nazione, nonostante alcune promesse portassero a sperare in una rinnovata attenzione alla famiglia, si è ancora lontani dall'ottenere impegni reali; in particolare rimangono disattese le aspettative per la messa in campo di strumenti fiscali idonei. Si rimane distanti mille miglia dalle politiche familiari realizzate da altri paesi europei, che sulla famiglia continuano ad investire risorse significative, anche e soprattutto in questa congiuntura economica di crisi. I "Forum", nazionale e regionali, in Italia, ripongono qualche speranza di cambiamento nell'avvio del decentramento promosso dal federalismo fiscale.

A livello locale, il contesto favorevole, fa afferrare di essere come in mezzo ad un guado. Come per una carovana che ha intrapreso il suo cammino, il guado rap-

presenta uno dei punti di non ritorno, ma risulta essere un momento critico che presenta anche qualche insidia. Si è in attesa della nuova legge provinciale sulla famiglia che dia definitiva concretezza alle tante iniziative previste ma permangono alcune preoccupazioni, legate in particolar modo:

- a che nel dibattito consigliare non prevalgano posizioni ideologiche o interessi forti che impediscano alla legge di decollare;
- a che i diversi interventi siano vincolati a parametri riferiti alla condizione economica delle famiglie che li riducano a meri interventi assistenziali, solo per famiglie indigenti; mortificando l'intenzione di puntare sulla famiglia e sullo sviluppo della natalità come uno dei volani del futuro benessere sociale, relazionale ed economico del Trentino;
- a che non vengano individuate strutture operative (es.: Agenzia per la famiglia) sufficientemente attrezzate per presidiare la trasversalità delle politiche familiari riguardo ai diversi settori amministrativi e delle politiche provinciali;
- a che il nuovo impianto legislativo si coniughi gradualmente con il nuovo assetto istituzionale che ha previsto la creazione delle Comunità di valle.

In conclusione mi pare di poter affermare che lo sforzo, messo in atto in questi anni sul nostro territorio, da parte dell'amministrazione provinciale, si qualifichi con ottime caratteristiche di innovazione. Ciò fa ben sperare nella realizzazione di interventi che portino la famiglia ed il cittadino al cuore dell'interesse collettivo del sistema dei servizi. Con tali azioni si potrà promuovere una altrettanto necessaria innovazione culturale, che favorisca il superamento delle logiche di sistema, che tante volte vedono contrapposte e sottoposte le singole famiglie alle esigenze di servizi complessi. Ancora troppo spesso capita, soprattutto nella concretezza e nella quotidianità dei più fragili, che la famiglia non sia considerata come alleata dei "sistemi" nel promuovere il protagonismo partecipe dei cittadini e nella soddisfazione di diritti soggettivi inalienabili.

4.3. La conciliazione famiglia-lavoro

La relazione tra famiglia e lavoro è fondamentale per la qualità del lavoro, per la qualità della vita e per il benessere degli individui e delle famiglie. La conciliazione di questi due aspetti chiama in causa molteplici fattori quali le modalità con cui sono organizzati i sistemi antropici, la distribuzione tra i coniugi dei carichi familiari, l'organizzazione dell'impresa, il sistema dei servizi complessivamente attivati a livello territoriale ...

Questi fattori pongono al centro del dibattito la tematica relativa alla *gestione del tempo*, ed oggi più che mai si avverte la necessità di porsi criticamente e propositivamente rispetto alle *barriere temporali* che nel tempo sono state create in forma incrementale e che sempre più caratterizzano l'organizzazione e la fruizione della società, per individuare politiche inno-

vative *time saving* che consentano di rendere il sistema più efficiente e che rispondano sempre più ai bisogni dei cittadini e delle imprese.

L'Unione Europea ha elaborato degli indirizzi per coordinare i tempi del lavoro con quelli della famiglia, con un'attenzione particolare ai bisogni di conciliazione delle donne. All'interno della discussione complessiva sui tempi del territorio, un ambito culturalmente strategico riguarda la divisione del lavoro familiare, che oggi presenta una forte asimmetria a svantaggio delle donne. Recentemente si osservano timidi segnali di cambiamento, soprattutto quando entrambi i *partner* sono occupati e hanno un elevato livello di istruzione: in tal caso i padri mostrano una tendenza a partecipare maggiormente alla cura dei figli piccoli. Tuttavia si tratta di timidi segnali, che non sono sufficienti ad indicare un significativo cambiamento di rotta in termini di gestione del lavoro domestico e familiare.

Gli indirizzi assunti dall'Unione Europea riguardano le politiche del lavoro che devono garantire la donna nella scelta della maternità, con incentivi e garanzie del suo reintegro nel mondo del lavoro; la rimodulazione degli orari dei servizi ai cittadini (negozi, uffici, scuole) secondo criteri di massima flessibilità; l'attivazione di politiche dei servizi che siano in grado di costruire attorno alla famiglia una vera e propria rete di servizi ed opportunità; la messa in campo di politiche di responsabilizzazione degli uomini per favorire la corresponsabilità nelle attività di cura e di crescita dei figli; la previsione infine di politiche socio-previdenziali per le mamme non lavoratrici, penalizzate fortemente dal sistema sociale che non riconosce alla casalinga nessun valore per le mansioni svolte.

Il tema della conciliazione tra vita lavorativa e vita familiare è divenuto negli ultimi anni, anche sotto la spinta delle direttive dell'Unione Europea, uno degli obiettivi centrali delle politiche sociali e familiari in tutti i paesi dell'Unione. L'Italia si colloca all'ultimo posto tra i paesi europei per la consistenza delle proprie politiche familiari, nonostante gli indicatori sulla natalità registrino dei primati negativi a livello mondiale.

In Italia conciliare famiglia e lavoro è più complicato che in altri paesi: la difficoltà di combinare lo svolgimento di un lavoro retribuito e la responsabilità di cura sono presenti lungo tutto il corso di vita familiare. Mentre nella maggior parte dei paesi europei sono state messe in atto politiche strutturali di sostegno alle famiglie, soprattutto alle famiglie con figli, in Italia gli interventi sono stati limitati, frammentari e non continuativi.

Due ambiti rivestono grande importanza per migliorare la qualità del rapporto famiglia-lavoro: riguardano le reti di servizi a sostegno delle famiglie che esistono su un territorio e le modalità con cui sono organizzate e gestite le imprese.

Un territorio che si innova nei servizi

Sul tema dei servizi per le famiglie, le diverse esperienze sperimentate nel tempo a livello locale hanno dato palese evidenza delle grandi diversità che oggi esistono tra regione e regione nelle politiche attuate e negli strumenti messi in campo per sostenere l'attività di cura delle famiglie. La realtà del Trentino presenta una gamma di servizi molto articolata (asili nido comunali e privati, nidi aziendali, scuole materne, *tagesmutter* ...) e di incentivi alle famiglie (*voucher*, assegni di cura ...): esiste inoltre una serie di servizi organizzati sia dal pubblico che dal privato-sociale che consentono di dare risposte concrete ai bisogni di conciliazione legati ai tre mesi di chiusura estiva delle scuole. Sono attualmente allo studio delle modalità per sostenere ed incentivare la capacità delle famiglie organizzate di erogare esse stesse servizi per le famiglie, attuando in pieno il principio della sussidiarietà. L'idea che s'intende promuovere è un sistema di *welfare community* nel quale tutte le risorse e tutti gli attori del territorio assumono consapevolezza e ruoli nel prendersi in carico i problemi della comunità e si attivano per dare le risposte più appropriate.

Oggi viviamo in un periodo storico con problemi sfidanti per la sostenibilità dei modelli di vita acquisiti e per la responsabilità di garantire certezze alle generazioni future. Esiste la possibilità di concepire le sfide che ci si pongono di fronte come opportunità e progettare nuove politiche che capovolgano il problema e lo inquadrino come risorsa. La sfida della qualità familiare può divenire un'opportunità per il territorio, che orientando le proprie politiche pubbliche, stimolando il sistema dei servizi privati e quasi-privati per generare benessere territoriale, coesione sociale e valore aziendale, può mettere in campo un sistema innovativo capace di dare risposte efficaci ai bisogni.

Un territorio che si innova nei servizi è un territorio che lavora in rete per favorire la creazione ed il rafforzamento di servizi di interesse collettivo capaci di liberare il tempo dei cittadini e delle famiglie, costruire sistemi di servizi che amplino la gamma dei servizi oggi offerti dalle pubbliche amministrazioni, tramite la riorganizzazione ed prolungamento degli orari di apertura, la promozione e lo sviluppo delle banche del tempo, il coordinamento e la desincronizzazione degli orari dei servizi e degli uffici.

Come riportato dal Rapporto CISF (2006) *“Aspetto rilevante legato alla conciliazione evidenzia un limite, una difficoltà del nostro sistema, per rilanciare una sfida. Nel tessuto imprenditoriale italiano, infatti, vengono attuate numerose buone pratiche di conciliazione, ma queste best practices non riescono a fare sistema, non riescono ad essere organizzate in modo*

omogeneo e quindi facilmente trasferibile. In ogni contesto territoriale, cioè, si trovano imprese che generano sperimentazioni di possibile conciliazione, ma è come se fosse una cosa solo lì, non si riesce a trasformarle in esperienze da cui apprendere e su cui investire in riprogettazione e proposta di modelli possibili per tutti. La sfida sta proprio nel diventare capaci di “fare sistema”, e anche in questo caso c'è bisogno di una nuova alleanza, perché si tratta di un'operazione che non può essere fatta solo dalla famiglia, solo dal mondo della ricerca, solo dal sistema pubblico. Bisogna che famiglie, imprenditori, associazioni di categoria, sindacati, si mettano attorno ad un tavolo e vedano se alcune modalità organizzative più family friendly sono generalizzabili, con quali condizioni normative, con quali regole, con quali supporti, ma anche con quale cultura di riferimento”.

Occorre porsi in una prospettiva costruzionista dei servizi per le famiglie. L'impiego dei verbi inglesi nella forma al gerundio *organizing, managing, learning, knowing* ben esprime il processo di costante produzione e riproduzione di pratiche operative, che attraverso i percorsi istituzionali facilitanti possono definire ambiti innovativi di servizi e generare efficaci risposte al mutato e mutevole bisogno di conciliazione oggi espresso dalle famiglie. Le esperienze condotte sui temi della certificazione familiare aziendale, degli accordi volontari di area, della voglia di arricchire la gamma di servizi specializzando la filiera esistente, del ruolo che le tecnologie dell'ICT possono avere nel semplificare bisogni complessi e dare risposte, confermano questa tesi.

Occorre coinvolgere in questi processi il mondo del privato *for-profit* e *no-profit* per sviluppare logiche collaborative ispirate al principio PPP (*public-private-partnership*), che mira ad innestare nuovi rapporti operativi tra le autorità pubbliche ed i soggetti privati, per perseguire scopi comuni superando le logiche dei meri rapporti contrattuali. È importante operare per implementare politiche familiari integrate e strutturali, capaci di incidere significativamente sulle aspettative delle famiglie, per sviluppare opportunità occupazionali nel settore dei servizi alla persona e sostenere la conciliazione tra lavoro e incombenze familiari.

Una nuova cultura aziendale

La conciliazione famiglia-lavoro è un tema complesso che tocca diverse politiche: quelle del lavoro, della famiglia, delle pari opportunità, ma anche l'economia “reale”, in quanto oltre ai dipendenti sono le aziende stesse e la società nel suo insieme a fruire dei benefici di una “reale” conciliazione o a subire gli effetti di una sua mancanza.

La questione del tempo all'interno dell'azienda è un aspetto che fino a qualche anno fa era considerato di scarsa importanza, ma che oggi sempre più riveste un ruolo strategico. Oggi più che mai si osserva una grande attenzione, proprio di una parte del mondo imprenditoriale, a promuovere una nuova cultura aziendale attenta ai bisogni della famiglia orientata ad accrescere la consapevolezza del *manager* rispetto all'impatto che le proprie scelte gestionali possono produrre rispetto ai dipendenti. L'introduzione di politiche *family friendly* richiede la messa in discussione dei ruoli, rispetto alla distribuzione dei carichi familiari e dei modelli di gestione del tempo che da sempre hanno caratterizzato le culture organizzative dominanti.

La tematica del *work-life balance* è stata affrontata da molte aziende non solo con il fine di aumentare la produttività, ma anche come leva per fidelizzare e motivare le proprie risorse umane – il proprio capitale intellettuale – attraverso strategie che consentono ai propri dipendenti di *liberare tempo*. Fare della conciliazione un punto di forza gestionale mira ad accrescere il benessere aziendale, nella convinzione che strategie di questo tipo consentono di creare valore economico per l'azienda, di rafforzare la propria reputazione, di migliorare la propria identità aziendale, di aumentare i livelli di produttività. Ecco perché sono sempre più le aziende che adottano specifiche strategie e specifici programmi sui temi della conciliazione aziendale, consentendo ai propri dipendenti di coniugare le diverse sfere della propria vita.

Per quanto riguarda l'organizzazione dell'impresa, il dato di fatto è che la conciliazione potrà realmente diventare una priorità dell'impresa solo se non impedirà all'impresa stessa di continuare a perseguire efficientemente la propria *mission* aziendale, ovvero di produrre profitti per gli imprenditori. Storie di imprese che concretamente si sono giocate sui temi della conciliazione dimostrano, con dati e fatti alla mano, che la conciliazione rappresenta non solo una questione etica, riconducibile alla responsabilità sociale dell'impresa, ma anche un obiettivo di *business* aziendale. Esperienze concrete a questo riguardo sono particolarmente evidenti soprattutto in Germania, dove da anni esistono politiche pubbliche che orientano fortemente le organizzazioni pubbliche e private ad implementare processi gestionali attenti ai temi della conciliazione famiglia e lavoro.

Le risorse umane sono un elemento sempre più strategico per il successo dell'impresa, ma il conflitto tra vita professionale e vita privata è una minaccia alla salute ed al benessere delle persone e allo sviluppo dell'impresa. Non sempre le aziende sono consapevoli del fatto che, senza un corretto equilibrio tra le due sfere, difficilmente le risorse umane vivono condizioni

di benessere e possono contribuire al successo del *business* aziendale. Inoltre, operando oggi in un contesto globale, le organizzazioni si trovano ad affrontare sempre di più il problema di come attrarre e trattenerne le risorse migliori, per mantenere un alto livello di competenza e competitività. Molte imprese saranno costrette a confrontarsi da vicino con il fattore "capitale umano", proprio perché sarà tra i fattori capaci di dare un contributo fattivo nell'affrontare le sfide poste dalla globalizzazione. Un confronto che passa sicuramente attraverso un investimento crescente sul capitale rappresentato dalle persone che lavorano in azienda e sulla loro crescita professionale, ma anche attraverso lo sviluppo di una cultura tesa a capire e a valorizzare tutto ciò che mette un dipendente nella condizione di meglio esprimere le proprie potenzialità, valorizzando a pieno i propri talenti.

I benefici sono evidenti. Operare con convinzione su queste politiche produce un'ampia gamma di risultati positivi per l'azienda, perché consente di diminuire lo *stress* psico-fisico dei propri dipendenti e permette quindi di ottenere effetti positivi sul clima organizzativo, sulla motivazione e sulla soddisfazione dei dipendenti, perché aumenta l'attrattività dell'azienda nel mercato del lavoro, perché aumenta la qualità delle prestazioni da parte dei dipendenti e quindi la produttività, con la riduzione del tasso di assenteismo e del tasso di *turn-over*, perché migliora le *performance* finanziarie e il valore generato a favore degli azionisti, perché fidelizza i dipendenti, preserva il *know-how* aziendale ed aumenta la capacità di attrarre talenti, perché riduce la disparità tra uomini e donne e tra persone che hanno diversi carichi familiari. Conciliare famiglia e lavoro richiama necessariamente la necessità di introdurre politiche di flessibilizzazione dei modelli organizzativi aziendali. Oggi esistono molti strumenti che consentono di accrescere la flessibilità dell'impresa (*part-time*, *job-sharing*, telelavoro, flessibilizzazione degli orari, nidi aziendali, servizi di prossimità, incentivi ai congedi parentali ...): si tratta di aspetti che devono comunque essere continuamente sperimentati e sostenuti. Esiste inoltre un problema rilevante di disparità tra grande, media e piccola impresa. Spesso infatti gli strumenti che possono essere applicati in un'organizzazione di grandi dimensioni non riscontrano successo nelle piccole imprese.

Le esigenze della conciliazione devono rientrare nelle strategie e nelle politiche dell'impresa attraverso un coinvolgimento corresponsabile dei lavoratori: il percorso della partecipazione *workers engagement* è importante per individuare e realizzare piani e programmi di conciliazione che mirino a produrre benefici tangibili sia ai singoli lavoratori che all'organizzazione e all'intera comunità. Ciò è possibile con modelli di comportamento aziendali dove le dinamiche tra vita familiare e lavoro sono integrate e non antago-

niste, dove prevale la convinzione che il benessere delle persone è fondamentale per la motivazione e il conseguimento di buone *performance*, in definitiva dove le politiche di conciliazione assumono un ruolo centrale nelle strategie di sviluppo e di valorizzazione delle risorse umane.

Il Family Audit

L'*Audit* è uno strumento manageriale che consente di migliorare le modalità con cui un'organizzazione attua politiche di gestione del personale orientate al mantenimento e al sostegno del benessere dei propri dipendenti e delle loro famiglie. È un processo di valutazione sistemica, documentata ed obiettiva delle politiche di gestione del personale di organizzazioni di ogni dimensione e tipologia, che intendono dare evidenza pubblica delle proprie strategie aziendali messe in campo per migliorare la conciliazione di famiglia e lavoro.

L'organizzazione che impiega il processo di *Audit* viene infatti accompagnata ad individuare, implementare e valutare la propria politica aziendale per la conciliazione, innescando un ciclo virtuoso partecipato di miglioramento continuo. Di seguito si presentano alcune parole chiave che caratterizzano tale processo.

Linee guida su Family Audit. È uno strumento di analisi organizzativa che permette di monitorare e migliorare le modalità con cui un'organizzazione attua politiche di gestione del personale orientate alla famiglia. Un'impresa attiva un processo di *audit* a partire dalla convinzione che una politica gestionale consapevole dell'importanza della famiglia incida in modo positivo sull'organizzazione e sull'efficienza del personale: attraverso l'*audit* sono individuati obiettivi ed attività utili a migliorare la possibilità di conciliazione tra famiglia e lavoro. È un processo interno, che implica però una valutazione di terza parte, al termine della quale viene assegnato il certificato. Le tempistiche di realizzazione del processo di *audit* si aggirano attorno a sei mesi: tale infatti è l'intervallo di tempo trascorso tra il primo incontro in azienda e la visita di valutazione finale².

Qualità familiare e miglioramento continuo. È un processo che focalizza l'attenzione sulla conciliazione come elemento aziendale distintivo, capace di migliorare le *performance* delle risorse umane. Parte dalla convinzione del *top management* che la conciliazione può generare importanti be-

² La linea guida *Family Audit* è stata adottata dalla Provincia Autonoma di Trento nel 2010 a seguito di una sperimentazione territoriale sullo standard tedesco *Audit Famiglia & Lavoro*.

nefici alla propria organizzazione. Lo strumento è applicabile ad organizzazioni di qualsiasi natura, dimensione e settore di appartenenza.

Consiglio dell'Audit. Gestisce il processo di *audit*, è organo tecnico-consultivo dell'ente territoriale titolare della licenza, provvede alla formazione e all'accreditamento delle figure professionali che gestiranno il processo di *audit* (consulente accreditato e valutatore) in azienda. Rilascia il certificato e gestisce il contenzioso con le organizzazioni.

Consulente accreditato. Attua il processo di *audit* in azienda, organizza i *workshop* aziendali e interloquisce con i vertici dell'organizzazione aziendale. Svolge un'analisi strutturata della situazione organizzativa aziendale individuando azioni ed iniziative da inserire nel piano aziendale, con l'obiettivo di accrescere il benessere organizzativo aziendale da sottoporre alla Direzione dell'organizzazione. Redige il piano aziendale di attuazione del processo di *audit*.

Valutatore. Verifica i contenuti e la congruità del Piano di attuazione con verifiche formali e aziendali. Verifica la correttezza delle varie fasi del processo attuate dall'auditore. Stila il Rapporto di valutazione che sarà presentato al Consiglio dell'*Audit* formulando un proprio parere rispetto alla concessione del certificato. Può esprimere delle osservazioni, raccomandazioni e prescrizioni rispetto al piano aziendale, che nel merito sono discusse dal Consiglio dell'*audit*.

Certificato. È rilasciato dal Consiglio dell'*Audit* all'organizzazione che ha ottemperato ai requisiti stabiliti dalle linee guida, che trovano oggettivo riscontro all'interno del Piano aziendale di conciliazione. Il certificato può essere qualificato come *Certificato base*, rilasciato ad inizio processo al momento della valutazione positiva del piano di azione da parte del Consiglio ed il *Certificato finale*, che è rilasciato dal Consiglio nel triennio successivo a seguito dell'implementazione delle misure contenute nel piano aziendale.

Intervista condotta da Daniela Veronese sul percorso di conciliazione trentino all'interno della Tesi di laurea "Prove di conciliazione. La sperimentazione trentina dell'Audit" del Corso di Laurea Specialistica in "Lavoro, Organizzazione e sistemi informativi" della Facoltà di Sociologia dell'Università degli Studi di Trento. Anno Accademico 2008/2009

Dott. Malfer, com'è nata l'idea di implementare il processo di Audit? Quali sono state le menti pensanti di questa iniziativa? Per esempio, è stato costituito un gruppo di progetto come è avvenuto per il Primo Piano delle politiche familiari del 2004? In fase di progettazione sono state contattate le altre strutture provinciali

potenzialmente interessate alle tematiche dell'Audit, mi riferisco in particolar modo all'ambito delle politiche del lavoro e alle politiche di pari opportunità.

L'idea di implementare l'Audit è nata all'interno della Giunta provinciale; l'Audit fa riferimento allo sviluppo delle politiche di conciliazione che sono contenute in entrambi i Piani degli interventi in materia di politiche familiari, quello del 2004 e l'aggiornamento del 2007. Da alcuni anni la Giunta sta lavorando per valorizzare il territorio, renderlo attrattivo per le famiglie e per le imprese; l'obiettivo è che il nostro territorio sia capace di connettere le politiche pubbliche a sostegno delle famiglie con quelle dirette a sviluppare il settore economico e produttivo.

L'iniziativa di dare corso a questa sperimentazione è stata in qualche modo suggerita "dal basso" o, al contrario, è stata un'iniziativa partita "dall'alto" quale politica della Provincia? E in questo caso qual è la logica della Provincia in ottica di conciliazione? Quale logica "guida" le politiche sociali in ottica di conciliazione?

La Provincia intende mettere al centro delle proprie politiche la famiglia, sostenerla e promuoverla mediante il coinvolgimento di tutte le risorse che possono essere attivate sul territorio; pertanto si ritiene di superare il vecchio modello di welfare, la vecchia logica assistenzialistica e intraprendere, invece, un nuovo corso di politiche e iniziative in diversi settori d'intervento come la casa, l'assistenza, i servizi in generale, il lavoro, i trasporti ecc. in modo che la famiglia diventi soggetto attivo delle politiche stesse. Si tratta, quindi, di individuare anche strumenti nuovi, metodologie innovative per dar corso a queste politiche. L'idea che stiamo perseguendo è quella di un *welfare community*, un *welfare* comunità in cui il soggetto interessato sia la comunità. Questo è un passaggio molto importante nel senso che le politiche socio-assistenziali non vengono più considerate come politiche redistributive ma come dei veri e propri investimenti strategici che vanno a creare valore e a rendere maggiormente competitivo il territorio trentino. Le nuove istanze sociali che oggi stanno investendo le famiglie richiedono la capacità da parte dell'Amministrazione di rispondere ai bisogni delle famiglie stesse mediante, come già detto, anche nuovi strumenti operativi, l'esatta identificazione delle aree di intervento che si ritengono prioritarie, nuove metodologie di lavoro come il lavorare in rete attivando sinergie tra le diverse istituzioni e i vari assessorati e infine attraverso la valorizzazione del terzo settore. La sfida è quella di fare *sistema*; è necessario che famiglie, imprese, associazioni di categoria, organizzazioni sindacali, terzo settore si mettano attorno ad un tavolo per far sì che le modalità organizzative *amiche* della famiglia possano essere generalizzabili, applicabili ai diversi ambiti, definendo con quali regole, con quali aiuti e sostegni. Tutto questo costituisce il *Distretto famiglia*. Si tratta di una dimensione strategica, trasversale ai vari settori della vita pubblica e privata, all'interno della quale sono coinvolti e si mettono in connessione i diversi attori, si mettono in campo i servizi per la comunità; qui la famiglia è riconosciuta come quella risorsa che dà senso alla comunità, che crea capitale sociale.

Quali sono secondo Lei le maggiori necessità delle famiglie trentine? E per le aziende?

C'è urgenza di dar corso a politiche strutturali per mettere le famiglie nelle condizioni di progettare nel medio/lungo periodo; mi riferisco in particolar modo a due tipi di ammortizzatori sociali: 1) sostegno al reddito e 2) sostegno all'abitazione. Il primo intervento si riferisce al reddito di garanzia, già attivo come legge provinciale, che è diretto a mantenere la famiglia in una condizione dignitosa, è una politica che offre una rete di servizi e strutture alle famiglie in stato di bisogno. In base allo scaglione di reddito in cui una famiglia rientra, ogni nucleo percepirà una proporzionata somma in denaro. Il secondo intervento, invece, si riferisce agli alloggi a canone moderato, che è una politica abitativa di sostegno alla famiglia che non ha la possibilità di accedere all'edilizia agevolata ma che nel contempo non soddisfa i requisiti per l'accesso all'edilizia pubblica. Per quanto riguarda le imprese, l'Audit rappresenta un valido strumento di innovazione anche gestionale, soprattutto per quelle che investono molto sul proprio capitale umano, sulle proprie risorse umane. In particolare oggi, in un'economia di servizi e prodotti ad alta intensità di conoscenza la principale fonte di vantaggio competitivo per le aziende si basa sul *know-how* sviluppato assieme alle persone che in esse operano; di qui la necessità di sistemi di gestione delle risorse umane diretti a creare flessibilità ma anche senso di appartenenza.

Quali sono secondo Lei gli strumenti più idonei per diffondere tra le imprese/organizzazioni trentine il processo di Audit? Sono previsti, per esempio, degli incentivi economici per le organizzazioni che vi aderiranno in futuro?

Sono previsti degli incentivi economici per le aziende che intenderanno avviare processi di conciliazione famiglia e lavoro; l'Agenzia del Lavoro, in particolare, ha il compito di definire i criteri per l'erogazione alle imprese degli incentivi economici. Inoltre la Provincia intende introdurre dei sistemi premianti per le aziende che otterranno questo standard, l'idea è quella di premiare e quindi distinguere le aziende "virtuose" da quelle che non aderiranno al processo di *Audit*. Una delle prossime azioni che il Consiglio dell'*Audit* intende avviare riguarda la semplificazione delle linee guida del processo; saranno riviste soprattutto per gli istituti scolastici, in quanto abbiamo già verificato che non si può mettere sullo stesso piano un'azienda privata, magari artigiana a conduzione familiare, con un istituto scolastico, che ha un'organizzazione interna particolare, dinamiche interne del tutto diverse da quelle di un'azienda.

Cosa si aspetta la Provincia di "portare a casa" da questa sperimentazione? Quali sono le vostre aspettative?

La sperimentazione ha avuto successo, saranno rilasciati i Certificati Base a tutte le organizzazioni auditate. C'è stato un grande interesse da parte delle organizzazioni a questo progetto così come un buon impegno nell'implementare azioni di miglioramento in ottica di conciliazione. Un segnale importante è stato anche l'alta adesione al corso per auditori/valutatori che la Provincia ha attivato quest'anno. Ci aspettiamo, pertanto, che molte altre aziende e organizzazioni aderiranno presto al progetto anche perché ciò che contraddistingue l'*Audit* qui in Trentino rispetto, per esempio, a quello implementato in provincia di Bolzano, è la sua trasversalità, nel

senso che è progettato per essere attivato sia nel settore produttivo/industriale sia nel terzo settore.

Tra le organizzazioni auditate rientra anche il Servizio per il personale della Provincia; quali sono, secondo Lei, le maggiori difficoltà ma anche le migliori opportunità per una Pubblica amministrazione nell'intraprendere questo percorso di "responsabilità sociale"?

Le migliori opportunità sono sicuramente legate al fatto che l'*Audit*, oltre ad essere un valido strumento di rendicontazione sociale, permette anche di fare innovazione all'interno della Pubblica amministrazione; è uno strumento gestionale, per fare pianificazione, per allocare in modo più efficace ed efficiente le risorse (umane e non). Consente, altresì, di apportare delle azioni di miglioramento alle pratiche già in atto. Per quanto riguarda le difficoltà c'è da dire che la Pubblica amministrazione parte già da una situazione *privilegiata* nel senso che, rispetto ad un'azienda privata, qui esistono già delle pratiche di conciliazione che permettono ai dipendenti di godere di alcuni importanti benefici (per esempio le diverse fasce orarie di entrata/uscita in/dall'ufficio); ciò potrebbe però paradossalmente costituire anche un problema perché, a mio avviso, non è né giusto né etico chiedere ad una Pubblica amministrazione di fare di più; se facciamo un passo ancora più grande in termini di dare maggiori benefici ai dipendenti, il rischio è quello di sembrare (dall'esterno) un'organizzazione che vuole sempre più benefici.

Il corso del progetto di Audit sarebbe stato in qualche modo condizionato dall'eventuale cambio di governo? Secondo Lei, anche l'opposizione avrebbe creduto ad una sperimentazione in ottica di conciliazione al fine di rendere le aziende socialmente responsabili?

Le rispondo con una frase presa a prestito dall'On. Santolini che in più di una occasione ha spesso affermato che: *la famiglia non è né di destra né di sinistra*. L'obiettivo di sostenere il benessere della famiglia è condiviso tra le forze politiche; in questi anni si è avviato un percorso virtuoso di maggiore attenzione ai bisogni della famiglia che viene considerata soggetto promotore e portatore di sviluppo sul territorio.

Lucia Claus, *Funzionario della Provincia Autonoma di Trento*

Sono donna, moglie e mamma di tre figli in età scolastica. Da tanto tempo svolgo un lavoro retribuito e tale percorso insieme a quello formativo mi ha portato a conoscere e ad interagire con diversi contesti organizzativi e professionali. In questi ultimi anni sto collaborando nell'ambito delle politiche familiari della Provincia Autonoma di Trento: l'attività lavorativa che mi impegna in modo prevalente, riguarda proprio il tema della conciliazione tra famiglia e lavoro. Mi occupo, in particolare, della certificazione *Family Audit*, uno strumento di management attraverso il quale le organizzazioni pubbliche e private possono migliorare e perfezionare le proprie strategie e modalità di gestione del personale a favore del benessere dei dipendenti e delle loro famiglie.

Quando si afferma che "la relazione tra famiglia e lavoro è fondamentale per la qualità del lavoro, per la qualità della vita e per il benessere degli individui e delle famiglie", si dicono delle verità molto importanti e profonde. Provo a leggere e a significare questa "relazione" alla luce della mia esperienza professionale, personale e familiare. Le possibilità di conciliare queste due dimensioni, quella lavorativa e quella privato-familiare, e viceversa, le difficoltà nel mediare le esigenze di questi due mondi, toccano ed entrano in maniera anche pesante nei vissuti, nelle scelte e nelle aspirazioni della singola persona o della coppia: una conciliazione adeguata tra famiglia e lavoro che porti concretamente ad una gestione equilibrata fra le varie esigenze, dipende in parte dalla consapevolezza e dalla capacità del singolo e della coppia di affrontare le diverse situazioni con flessibilità, apertura e tenacia e anche di coltivare il bene relazionale insito nelle proprie reti familiari ed extrafamiliari. Ciò che può idealmente ipotizzare e fare il singolo lavoratore o la coppia, dipende però in misura determinante dal contesto, dalle opinioni e dalla sensibilità che animano il pensiero comune e il dibattito culturale, dal grado di lungimiranza dei soggetti istituzionali che hanno una responsabilità diretta nella programmazione e realizzazione delle politiche funzionali alla crescita economica e sociale di un territorio, dalla presenza e dalla forza nel management direzionale delle organizzazioni di una posizione aperta e innovativa di gestione del personale e dei processi lavorativi all'interno di una visione ampia del concetto di *responsabilità sociale di impresa*.

In questi anni ho incontrato tante persone, lavoratori e lavoratrici e al contempo genitori, appassionati e sensibili al tema della conciliazione famiglia e lavoro. L'armonizzazione dei tempi assume spesso i contorni di una dimensione esistenziale che accompagna l'esperienza lavorativa degli individui in un'incessante dialettica di equilibri tra esigenze, riflessioni e ricerca di soluzioni. Ho ancora nella mente il ricordo di una mamma lavoratrice che con gli occhi lucidi esprimeva le sue preoccupazioni perché a causa di un orario rigido sul lavoro era costretta per una manciata di minuti ad affidare i figli dopo una giornata trascorsa a scuola a varie babysitter. Dopo un anno ho incontrato casualmente quella mamma. Con uno sguardo più sereno e disteso mi raccontava il percorso di maturazione che la sua azienda stava facendo grazie al processo *Family Audit*: la flessibilità oraria costituiva, insieme ad altre azioni, una conquista importante per tutti.

Mi risuonano spesso nelle orecchie le parole proferte tempo fa da un direttore di una nota organizzazione locale, il quale incuriosito dalla certificazione centrata sull'armonizzazione dei tempi e sul benessere dei lavoratori, volle saperne di più e mi telefonò. Era un convinto sostenitore di una politica aziendale centrata sulla conciliazione famiglia e lavoro. Ciò derivava sicuramente dalla dote di umanità e di apertura culturale insite nel suo profilo manageriale. Questa sua sensibilità nasceva anche da esperienze personali, attraverso le quali ebbe modo di condividere il peso e lo sgomento di lavoratrici capaci che dovettero rinunciare al proprio lavoro e ai propri sogni. E questo perché il sistema lavorativo in cui operavano quelle mamme, non consentiva flessibilità e mediazioni. Questa persona riuscì a coinvol-

gere nel processo *Family Audit* l'azienda che dirigeva, aiutando le varie componenti, in particolare lo staff di direzione, ad assumere attenzioni e strategie più vicine al benessere dei dipendenti e alle loro esigenze di conciliazione famiglia e lavoro.

A livello personale la dimensione della conciliazione famiglia e lavoro nelle diverse sfaccettature è entrata molto presto nella mia vita. Ancora prima di diventare mamma. E con i figli, la cui crescita richiede un esserci costante come genitore, sto vivendo un'esperienza di vita appassionante e ricca di scoperte, fatta anche di scelte e responsabilità. Quando i figli erano piccoli, come genitori abbiamo considerato importante assicurare una presenza che ritenevamo adeguata alle esigenze dei figli e alle nostre, puntando come coppia alla corresponsabilità educativa e al sostegno reciproco nella varie incombenze, e anche mediando con le esigenze e le aspirazioni lavorative. Personalmente il timore di intraprendere strade professionali che mi avrebbero portato ad essere troppo "fuori casa", mi hanno fatto dire dei no: in più occasioni ho rinunciato a delle opportunità lavorative interessanti, che costituivano anche l'esito naturale di un certo percorso formativo e dell'esperienza professionale che stavo maturando. Oggi non mi pento delle scelte fatte e certamente il lavoro che ho svolto in questi anni, è stato coinvolgente e gratificante. Sono però consapevole che certe mie decisioni di allora, in parte, erano state determinate anche da rigidità contrattuali e da una non adeguata attenzione nel contesto lavorativo alle esigenze di conciliazione famiglia e lavoro.

Oggi sto collaborando nelle politiche familiari dell'amministrazione provinciale: questo lavoro costituisce una tappa importante di esperienze e sensibilità accumulate sia nei precedenti contesti professionali, sia nel servizio volontario prestato nell'associazionismo familiare, sia infine nei vari percorsi formativi che ho cercato di mantenere nell'ottica della formazione continua. I figli stanno crescendo e variano anche le esigenze di conciliazione famiglia e lavoro: in questo momento la flessibilità oraria che posso usufruire sul posto di lavoro, costituisce una risorsa preziosa che mi consente di mantenere un certo equilibrio tra i due mondi, quello professionale e familiare. Ciò non vuol dire dare meno al contesto lavorativo; significa vivere una condizione di serenità che contribuisce per la propria parte a qualificare positivamente il livello di benessere e di produttività in un patto di corresponsabilità tra il singolo dipendente e l'azienda. Con un beneficio per tutti, per il lavoratore in quanto genitore, per i figli e per l'organizzazione stessa.

4.4. Trentino *Distretto famiglia*

La famiglia non è solo una dimensione privata. Ed è una risorsa vitale per l'intera collettività, poiché le molteplici funzioni da essa svolte a favore dei suoi componenti, la collocano a pieno titolo come soggetto a valenza pubblica che genera valore per l'intera società. La famiglia è produttrice di

beni economici, psicologici, relazionali e sociali che avvantaggiano in forma diretta ed indiretta l'intera collettività.

L'attenzione alla famiglia assume una dimensione strategica, trasversale ai vari settori della vita pubblica e privata, all'interno della quale si coinvolgono e si mettono in rete gli operatori pubblici e si valorizzano e si orientano i servizi erogati dai soggetti privati. Si riconosce quindi l'importanza dell'associazionismo familiare, attore nel processo di realizzazione del distretto, si attivano laboratori territoriali, si sperimentano e si integrano le politiche pubbliche, si confrontano e si rilanciano le culture amministrative e si innovano i modelli organizzativi.

Dopo la crisi, la ricostruzione del nuovo modello di *welfare* dovrà porsi il problema di ricercare percorsi virtuosi ed inediti di protezione e promozione sociale e familiare, idonei a garantire la sostenibilità dei costi e divenire volano di sviluppo. In questo contesto il *Distretto famiglia* risulta strategico poiché catalizza, in forma assolutamente inedita, l'attenzione di tutti gli operatori sul territorio. Il Distretto diventa dunque una dimensione che aggrega attori e risorse che condividono il fine comune di accrescere sul territorio il benessere familiare e che consente, tramite il rafforzamento delle relazioni, di generare altre risorse sia economiche che sociali; parliamo di risorse economiche, perché all'interno del Distretto è possibile incrociare aspettative ed attese dei soggetti che esprimono domanda economica (le famiglie) con i soggetti che erogano servizi (istituzioni, organizzazioni *for-profit* e *non-profit*). Il *Distretto famiglia* può diventare dunque quello spazio all'interno del quale operatori economici, istituzioni e famiglie forgiavano nuove relazioni di fiducia reciproca e di cooperazione, ovvero aspettative positive che costituiscono le condizioni strategiche per sviluppare l'economia di un territorio.

Il Distretto famiglia inteso quale circuito economico e culturale, a base locale, all'interno del quale politiche differenti, e conseguentemente attori diversi per ambiti di attività e finalità, operano con l'obiettivo di promuovere e valorizzare il benessere familiare. Il distretto famiglia consente:

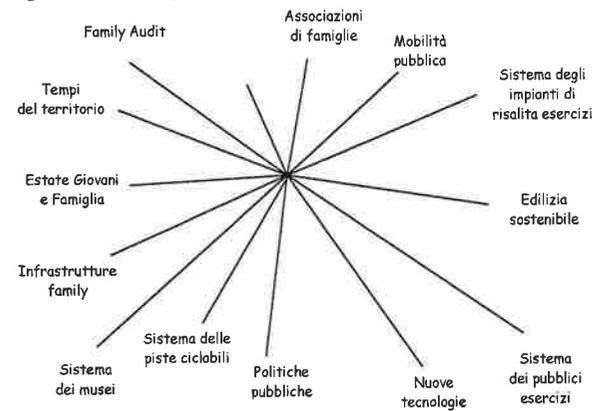
- alle famiglie di esercitare con consapevolezza le proprie funzioni fondamentali e di creare benessere familiare, coesione e capitale sociale;
- alle organizzazioni pubbliche e private di offrire servizi, anche di carattere turistico, e interventi qualitativamente aderenti alle esigenze e alle aspettative delle famiglie, residenti e ospiti, ad accrescere l'attrattività territoriale contribuendo allo sviluppo locale;
- di qualificare il territorio come laboratorio strategico all'interno del quale si sperimentano e si integrano le politiche pubbliche, si confrontano e si rilanciano le culture amministrative, si innovano i modelli organizza-

tivi, in una dimensione di incontro e confronto nell'ambito del contesto nazionale ed europeo.

Il Distretto opera dunque sul territorio secondo la logica della *ragnatela* stimolando attori molto diversi a orientare o riorientare i propri prodotti o servizi sul benessere delle famiglie residenti e ospiti. I singoli assi del modello a ragnatela rappresentano gli ambiti che possono orientare le proprie politiche e/o i propri servizi per promuovere sul territorio il benessere familiare.

Gli assi che definiscono il modello a ragnatela del Distretto famiglia sono identificati a titolo esemplificativo nella seguente figura. Su questi assi la Provincia Autonoma di Trento ha già implementato azioni di riorientamento di politiche e/o servizi per massimizzare il benessere familiare territoriale. Le attività di ciascun ambito del *Distretto famiglia* sono orientate verso il benessere familiare tramite specifici requisiti che possono essere obbligatori e facoltativi.

Fig. 2 – Il modello a ragnatela del Distretto famiglia



Particolarmente interessante a questo riguardo è il rapporto che esiste tra gli attori che aderiscono al *Distretto famiglia* e la dimensione strategica della *responsabilità sociale* dell'organizzazione, nata per stimolare e diffondere all'interno del mondo economico comportamenti socialmente responsabili.

La seconda dimensione è quella che si riferisce alla capacità del Distretto di generare capitale sociale, inteso come risorsa della collettività e di un territorio che può identificarsi con la *qualità della vita sociale di una comunità* (reti, norme, fiducia ...). Ciò per consentire agli attori di operare più efficacemente nel perseguimento di obiettivi condivisi.

Il capitale sociale può intendersi come lo *stock* di risorse culturali, solidali e relazionali legato alla storia e alle tradizioni del territorio. Il capitale relazionale, su cui si basa il *Distretto famiglia*, può dunque fungere da infrastruttura strategica per l'incrocio di domanda ed offerta e contribuire al rafforzamento del capitale relazionale esistente, creando i presupposti per generare nuove ed inedite relazioni e consentendo l'incrocio di attese, aspettative ed opportunità tra attori che non hanno mai dialogato tra loro.

Ecco dunque la grande novità del Distretto: sostenere il benessere della famiglia riconosciuta come risorsa che unisce e dà senso alla comunità, come *luogo* che realizza legami ed appartenenza, come ambito privilegiato che rafforza la coesione nella società e crea capitale sociale.

Nel *Distretto famiglia* converge l'azione di quattro macroattori strategici: gli interventi e le politiche della Provincia Autonoma di Trento; gli interventi e le politiche del sistema delle autonomie locali; l'azione delle associazioni di famiglie e del terzo settore in generale; gli interventi, i servizi e le strategie messe in atto dagli attori economici *for-profit* e *no-profit*.

Dall'azione congiunta di questi attori territoriali discende il concetto di *Distretto famiglia*, ovvero di un territorio delle opportunità e delle responsabilità che si rivolge alle famiglie *in primis* per sostenere azioni capaci di prevenire situazioni di potenziale disagio e per promuoverne e valorizzarne l'azione stimolando nelle famiglie stesse comportamenti, ruoli e stili di vita responsabili. Queste politiche non sono rivolte al solo obiettivo redistributivo della ricchezza, ma sono funzionali a sostenere la crescita dell'economia, riducendo il bisogno e alimentando la qualità del capitale relazionale e sociale.

Assumere e fare i conti con i temi della *qualità familiare* sta portando progressivamente realtà molto diverse (musei, comuni, pizzerie, impianti di risalita, alberghi, associazioni sportive, cooperative sociali, ecc.) a misurarsi con elementi e dimensioni a forte connotazione simbolico-culturale, sostenendo, rispetto ad essi, impegnativi processi di riflessione e attribuzione di senso. Domande, prospettive e ruoli inerenti la propria *mission*, i valori di riferimento, il radicamento nella comunità locale, la capacità di creare rete con gli altri attori del territorio, l'essere consapevoli che la propria attività imprenditoriale può generare capitale sociale e relazionale, stanno alimentando sempre più frequenti percorsi di costruzione e condivisione di conoscenza inerente il proprio modo di essere e di fare impresa.

Per poter comprendere e apprezzare le profonde innovazioni introdotte da questa azione si spiegherà il progetto utilizzando alcune parole-chiave.

Promozione della famiglia. Strategico risulta il porre al centro delle politiche dell'ente locale la famiglia, coinvolgendo tutte le risorse attivabili sul territorio per perseguirne la piena promozione, riconoscendole una propria soggettività e superando la vecchia logica assistenzialista per intraprendere un nuovo corso di politiche nei diversi settori d'intervento (casa, assistenza, servizi, tempo libero, lavoro, trasporti ecc.) in cui la famiglia diventa di diritto soggetto attivo e propositivo.

Attrattività territoriale e sviluppo economico. Fare dei territori dei luoghi privilegiati di valorizzazione e promozione della famiglia, capaci di esprimere una particolare attenzione e specializzazione nel rispondere alle esigenze di questo particolare *target* di utenza, diventare dei territori accoglienti e attrattivi non solo per le famiglie ma anche per tutti i soggetti che con esse interagiscono, territorio capaci di coniugare le politiche sociali con quelle orientate allo sviluppo.

Volontarietà. Il progetto *Family in Trentino* prevede il coinvolgimento volontario di tutte le organizzazioni pubbliche e private che sviluppano iniziative ed erogano servizi per la promozione della famiglia sia residente che ospite. Chi aderisce al progetto non solo si impegna ad offrire servizi, prodotti di qualità e significative politiche attive di attenzione alla dimensione "famiglia", ma deve rispettare i requisiti richiesti dall'apposito disciplinare per l'attribuzione del marchio, nonché prevedere nel tempo continue azioni di miglioramento che possano rispondere in maniera sempre più efficace ed efficiente alle specifiche esigenze delle famiglie.

Marchio di attenzione. Le organizzazioni sensibili alla famiglia sono facilmente individuate dal marchio *Family in Trentino*, istituito dalla Provincia Autonoma di Trento e depositato presso la Camera di commercio dal 2006, raffigura una famiglia stilizzata, composta da padre, madre, figlia e figlio, contenuta in due mezzelune. Questo "logo" individua le organizzazioni che aderiscono al progetto *Family in Trentino*, un progetto che valorizza servizi e politiche di prezzo che vogliono disegnare un Trentino diverso, che guarda alle famiglie non come ad un fatto privato bensì come ad una risorsa della società, mettendole nella condizione di svolgere il loro importante ruolo sociale, economico ed educativo. Accanto al marchio di attenzione è stato successivamente sviluppato ed integrato il marchio di prodotto *Esercizio amico dei bambini* concesso ai pubblici esercizi che rispettano specifici requisiti stabiliti dalla commissione preposta all'elaborazione dei disciplinari.

Marchio di processo "Family Audit". Nell'ambito del Distretto famiglia un posto di primo piano viene dato alle politiche di conciliazione famiglia-

lavoro che sono attuate tramite l'implementazione di approcci, strumenti e metodi di gestione e sviluppo pensati e realizzati "per" e "con" le aziende. L'*Audit* è uno strumento che consente di migliorare le modalità con cui una organizzazione attua politiche di gestione del personale orientate alla famiglia. È un processo di valutazione sistematica, documentata ed obiettiva delle politiche di gestione del personale di organizzazioni di ogni dimensione e tipologia, che intendono certificare il proprio impegno per il miglioramento della conciliazione di famiglia e lavoro al loro interno. L'organizzazione che utilizza l'*Audit* viene infatti aiutata ad individuare, attuare e valutare le iniziative ed i provvedimenti per la conciliazione, innescando un ciclo virtuoso di miglioramento continuo.

Operatori economici. Tutti gli operatori economici che agiscono nei diversi settori (esercizi ricettivi, ristoranti, esercizi commerciali, impianti sportivi, ...) sono chiamati ad individuare comuni strategie per migliorarne i servizi offerti rispetto alle esigenze espresse dalla famiglia. Particolare importanza va data agli ambiti degli operatori del settore impiantistico, di rilievo è l'iniziativa *Ski-Family in Trentino* e del settore della mobilità urbana, con la sperimentazione del servizio *Family Taxi*.

Amministrazioni comunali. In questo percorso sono coinvolte anche le amministrazioni comunali che, per poter ottenere il marchio, devono aver attuato iniziative specifiche a sostegno delle famiglie quali ad es. individuazione di politiche tariffarie, adeguamento del territorio, realizzazione di percorsi protetti casa-scuola, attivazione di momenti formativi sui temi della genitorialità, ecc. Il disciplinare è stato adottato dalla Giunta provinciale nel dicembre del 2006.

Commissione provinciale. Un'apposita commissione formalmente nominata dall'organo di governo presiede tutto il processo. Essa è composta da rappresentanti dell'amministrazione provinciale, del Forum trentino delle Associazioni familiari, del Consorzio dei Comuni, delle associazioni economiche interessate, del mondo della comunicazione e del *marketing* turistico. È inoltre presente, in qualità di osservatore un ente di certificazione. La commissione è incaricata di redigere i criteri di assegnazione e gestione del marchio e di individuare i requisiti obbligatori e facoltativi per l'assegnazione del marchio, i cosiddetti "disciplinari".

Monitoraggio e verifiche. Un progetto per essere credibile, deve prevedere anche la possibilità di essere continuamente verificato. Sono così previsti tre livelli di verifica: da parte della commissione provinciale che gestisce il marchio stesso, da parte delle famiglie, che sono invitate in ogni organizzazione *amica della famiglia* a dare la propria valutazione sul servizio offerto, fornendo suggerimenti e/o rilievi compilando una delle due cartoli-

ne prestampate – una con l’indicazione *Sono contento*, l’altra con la frase *Non sono contento* – reperibili presso gli esercizi *amici della famiglia*; infine da parte di un ente di certificazione che verificherà tutto il sistema di attribuzione del marchio. Sono state inoltre predisposte delle *check-list* di monitoraggio che vengono compilate in specifici sopralluoghi da un’*equipe* interdisciplinare.

Associazionismo familiare. Nell’ambito del progetto un ruolo rilevante viene svolto dall’associazionismo familiare. Il Forum trentino delle Associazioni familiari collabora alla definizione dei disciplinari, informa costantemente le associazioni familiari sui nominativi di coloro che hanno ottenuto il marchio ed effettua il monitoraggio continuo sui servizi resi dagli stessi.

Kit-Family. Il *Kit*, pensato come “cassetta degli attrezzi” per informare gli utenti che il servizio offerto è a misura di famiglia, viene consegnato alle Organizzazioni che aderiscono al marchio *Family in Trentino*, contestualmente all’attestato di assegnazione del marchio. Il *Kit* è composto da un manuale d’uso per il marchio su *CD-rom* che ne spiega l’utilizzo grafico; una vetrofania adesiva bifacciale per esterni; un *set* di cartoline per l’“operazione ascolto”; venti copie del progetto *Amici della famiglia*; un espositore per i *dépliant* del progetto *Family in Trentino* e delle cartoline per l’*Operazione ascolto*.

Sportello Famiglia. Lo Sportello si rivolge alle famiglie, alle organizzazioni che operano per le famiglie, agli enti pubblici e privati come luogo d’incontro e di avvicinamento di esperienze, linguaggi, problematiche, progetti. È gestito dal Forum trentino delle Associazioni familiari in collaborazione con la Provincia Autonoma di Trento. Lo Sportello cura l’informazione continua sul progetto e sui soggetti certificati attraverso il sito dedicato www.familyintrentino.it nel quale, tra l’altro, chiunque può segnalare (nella sezione *nomination*) le iniziative meritevoli di ottenere il marchio.

Family Club. Il *Family Club*, è nato per riunire tra loro alcuni dei soggetti aderenti al marchio *Family in Trentino*, per creare una rete di promozione delle organizzazioni che hanno una particolare attenzione alla famiglia quale soggetto attivo della società. Le famiglie o i singoli che utilizzeranno i servizi offerti dai soggetti marchiati aderenti al *Family Club* potranno ricevere un timbro sull’apposita tessera di raccolta punti. Quando tutti gli otto tasselli della tessera saranno stati timbrati da otto soggetti del *Family Club*, il proprietario della tessera potrà rivolgersi allo Sportello Famiglia per ricevere un simpatico omaggio. La tessera è nominale e viene rilasciata al singolo o presso lo Sportello Famiglia o presso tutti i punti

Family aderenti al progetto. L’omaggio, in questa prima fase della campagna promozionale, potrà essere ritirato solo presso lo Sportello Famiglia dove verrà chiesto di compilare con i propri dati un apposito modulo. Presso lo Sportello Famiglia è consultabile l’elenco aggiornato delle organizzazioni che aderiscono al *Family-Club*.

Informazioni. La Provincia dà ampia e continua divulgazione dei nominativi delle organizzazioni che hanno ottenuto il marchio tramite il portale dedicato (www.trentinofamiglia.it), lo Sportello Famiglia, la stampa istituzionale e gli altri mezzi di comunicazione.

4.5. La riforma delle politiche familiari trentine

Il 24 febbraio 2011 il Consiglio provinciale di Trento ha approvato la legge n. 1 del 2011 *Sistema integrato delle politiche strutturali per la promozione del benessere familiare e della natalità*. Si evidenzia come il citato Libro Bianco sul benessere familiare prevedesse tra le varie azioni da attuare sul tema della famiglia anche l’attivazione dell’iter legislativo che portasse all’approvazione di una specifica legge sulla famiglia.

Si tratta di un testo di legge che ha trovato una forte convergenza politica e che di fatto ha visto l’unificazione di ben cinque proposte di legge. Il disegno di legge governativo era stato approvato dalla Giunta provinciale nel gennaio 2010, successivamente si è lavorato in condivisione fra maggioranza e minoranza per arrivare a questo testo che armonizza le cinque proposte di legge a sostegno delle famiglie. Si tratta di una legge concreta ed organica, che riconosce le famiglie quali soggetti attivi dello sviluppo economico e sociale, soprattutto una legge innovativa, che colloca il Trentino in un ambito di assoluta eccellenza a livello nazionale ed europeo. Di seguito si richiamano in sintesi i tratti principali della nuova legge sulle politiche familiari.

Politiche sul benessere

Con questa legge la Provincia Autonoma di Trento attiva sul proprio territorio una serie di istituti di carattere strutturale a sostegno della famiglia, orientati a garantire il sostegno delle condizioni di “agio” delle famiglie oltre che una loro capacità di progettazione di medio-lungo periodo senza fermarsi, come purtroppo spesso oggi accade, al brevissimo periodo. Il rafforzamento delle politiche familiari interviene dunque sulla dimensione del benessere sociale e consente di ridurre la disgregazione sociale e di pre-

venire potenziali situazioni di disagio, aumentando e rafforzando conseguentemente il tessuto sociale e dando dunque evidenza dell'importanza rivestita dalla famiglia nel rafforzare coesione e sicurezza sociale della comunità locale. Le relazioni di famiglia, di vicinato, di amicizia o parentela, formano delle reti fondamentali per cementare e costruire una società viva: il sentimento di appartenenza all'ambiente di vita, infatti, incentiva comportamenti di protezione dello stesso, che si rafforzano in proporzione al grado di identificazione dei cittadini e delle famiglie con il territorio. Per operare su questo ambito occorre dunque attivare delle politiche sinergiche nei settori della scuola, della sicurezza, della salute e della società, coinvolgendo su questi temi competenze istituzionali e non, che operano sulla condizione dell'agio familiare.

Il Trentino si vuole qualificare sempre più come territorio attento ai bisogni della famiglia e delle nuove generazioni operando in una logica di distretto della famiglia all'interno del quale attori diversi per ambiti di attività e *mission* lavorano con l'obiettivo di promuovere e valorizzare la famiglia. Si ritiene infatti che una famiglia che vive con consapevolezza la propria dimensione diventa protagonista importante del contesto sociale in cui vive, in quanto può esercitare le proprie fondamentali funzioni creando in forma diretta benessere familiare (crescita ed educazione dei figli, lavori domestici, attività di cura dei familiari) ed in forma indiretta coesione e capitale sociale. Obiettivo di fondo della legge è superare la logica assistenzialistica di sostegno alle famiglie in difficoltà, e favorire la nascita ed il sostegno di un nuovo corso di politiche di promozione della famiglia nella sua normalità e di valorizzazione del ruolo dinamico e propositivo che la stessa deve avere nella società.

Politiche strutturali

Con l'approvazione della legge n. 1/2011 la Provincia Autonoma di Trento ridisegna e riordina completamente l'architettura delle politiche familiari provinciali creando un sistema integrato di politiche strutturali orientato alle politiche di mantenimento del benessere delle famiglie per dare certezze alle famiglie stesse cercando di incidere positivamente sui loro progetti di vita sostenendo dunque i progetti di natalità delle famiglie trentine.

Le politiche familiari strutturali costituiscono un insieme di interventi e servizi che mirano a favorire l'assolvimento delle responsabilità familiari, a sostenere la genitorialità e la nascita, a rafforzare i legami familiari e i legami tra le famiglie, a creare reti di solidarietà locali, a individuare preco-

cemente le situazioni di disagio dei nuclei familiari, a coinvolgere attivamente le organizzazioni pubbliche e private secondo logiche distrettuali, con l'obiettivo di rafforzare il benessere familiare, la coesione sociale e le dotazioni territoriali di capitale sociale e relazionale.

Per sostenere e promuovere sul territorio il benessere e i progetti di vita delle famiglie la Provincia e gli enti locali persegue l'obiettivo di coordinare tutte le politiche settoriali per realizzare il sistema integrato delle politiche strutturali. Le politiche familiari strutturali sono attuate, in particolare, mediante:

- a) interventi economici di sostegno dei progetti di vita delle famiglie;
- b) misure volte a coordinare i tempi del territorio e a favorire la conciliazione tra i tempi familiari e i tempi di lavoro;
- c) coinvolgimento della società civile in generale e dell'associazionismo familiare e del mondo del volontariato e del terzo settore in particolare nell'erogazione dei servizi alle famiglie e nell'elaborazione delle politiche strutturali rivolte alle famiglie stesse dando dunque concretezza al principio della sussidiarietà orizzontale;
- d) interventi volti a realizzare il distretto per la famiglia, tramite l'incremento qualitativo e quantitativo dei servizi resi dalle organizzazioni private alle famiglie con figli.

Politiche integrate

Le politiche familiari sono anche integrate poiché gli ambiti di interesse della famiglia non riguardano solo il tema delle politiche sociali bensì tutte le politiche del governo locale.

Finalità della legge è realizzare un sistema integrato degli interventi, che si attua mediante raccordi sinergici e strutturali tra le politiche abitative, dei trasporti, dell'educazione, dell'istruzione, della formazione professionale e del lavoro, culturali, giovanili, ambientali e urbanistiche, della gestione del tempo, dello sport e del tempo libero, della ricerca e delle altre politiche che concorrono ad accrescere il benessere familiare.

Le politiche familiari possono inoltre incidere anche sulle politiche di sviluppo del territorio in quanto, e questa è un'affermazione importante della legge, il territorio "amico della famiglia" può proporsi sul mercato della competizione globale con un valore aggiunto capace di accrescere l'attrattività territoriale. Le politiche familiari concorrono infatti con le altre politiche allo sviluppo economico e culturale del territorio attraverso il rafforzamento della coesione e del capitale sociale e relazionale e la realizzazione del distretto per la famiglia.

La norma prevede un duplice sistema di raccordo istituzionale per garantire l'integrazione delle politiche. La prima è una funzione di *authority* che viene espletata dall'*Agenzia per la famiglia* che obbligatoriamente deve essere coinvolta, tramite l'espressione di un parere obbligatorio non vincolante, su una serie di tematiche di stretto interesse delle politiche familiari specificatamente individuate dalla Giunta provinciale. La seconda funzione viene svolta dalla *Commissione di coordinamento* che è prevista dalla legge per garantire un'efficace integrazione tra le politiche familiari di livello provinciale e le politiche familiari del sistema delle autonomie locali.

Politiche sussidiarie

La legge dà forte attuazione al principio di sussidiarietà orizzontale. In attuazione di questo principio infatti la Provincia e gli enti locali promuovono il coinvolgimento del terzo settore e dell'associazionismo familiare, con l'obiettivo di sostenere e tutelare la specificità della relazione familiare, nel quadro più ampio dell'equilibrio del tessuto sociale e comunitario.

Per incentivare e valorizzare le reti primarie di solidarietà la Provincia coinvolge l'associazionismo familiare e le organizzazioni del privato sociale nella pianificazione, gestione e valutazione delle politiche familiari. La legge valorizza le associazioni familiari e le organizzazioni del privato sociale che organizzano e attivano esperienze di associazionismo per favorire il mutuo aiuto nel lavoro domestico e di cura familiare nonché la solidarietà intergenerazionale; promuovono iniziative di sensibilizzazione e di formazione delle famiglie e nello specifico dei genitori per lo svolgimento dei loro compiti sociali ed educativi; promuovono la creazione di reti di solidarietà tra famiglie, amministrazioni pubbliche, terzo settore e altre organizzazioni. La Provincia promuove infine la rappresentatività dell'associazionismo familiare in organi consultivi che trattano tematiche attinenti alle politiche familiari.

Nel concreto la legge riconosce la capacità delle famiglie di integrare e specializzare la filiera dei servizi pubblici tramite il riconoscimento formale delle forme di *auto-organizzazione delle famiglie* nell'erogazione di taluni servizi.

Sono inoltre sostenute le *organizzazioni familiari di secondo livello* che coordinano l'attività delle associazioni familiari e degli organismi del terzo settore e realizzano attività complementari o integrative di valorizzazione e supporto della famiglia mediante l'attività di informazione sui servizi erogati a favore della famiglia e sulle opportunità esistenti nonché nella collaborazione nella realizzazione del distretto per la famiglia.

La legge infine istituisce la *Consulta provinciale per la famiglia* quale organismo che formula proposte ed esprime pareri in ordine alla predisposizione degli atti di programmazione provinciale aventi ricaduta sulle politiche per la famiglia, svolge attività di monitoraggio sull'adeguatezza e sull'efficacia delle politiche familiari e genitoriali realizzate dalla Provincia e dagli enti locali, tenendo conto degli esiti della valutazione di impatto familiare ed esprime parere obbligatorio sulle proposte legislative e sugli atti di natura regolamentare riguardanti le politiche per la famiglia.

Interventi economici

Per favorire l'assolvimento delle responsabilità familiari, sostenere la genitorialità, la nascita e la formazione di nuove famiglie, nel rispetto dei singoli progetti di vita, con attenzioni specifiche per le famiglie monogenitoriali e le famiglie numerose la legge prevede: a) la concessione di prestiti sull'onore consistenti in un'erogazione in denaro senza interessi a favore di nubendi, giovani coppie, famiglie numerose e comunque di nuclei familiari nei quali siano presenti uno o più figli minori in relazione a determinate spese. Il valore minimo del prestito è pari a 1.000 euro; b) la concessione di un contributo mensile per il genitore che si astiene temporaneamente dall'attività lavorativa fuori dalla famiglia per dedicarsi alla cura del figlio nel suo primo anno di vita, a condizione che l'altro genitore, se presente, svolga attività lavorativa o non sia idoneo all'attività di cura; se il genitore che si dedica alla cura del figlio non è occupato il contributo corrisposto per l'attività di cura è riparametrato secondo criteri stabiliti dalla Giunta provinciale; c) il sostegno tramite una specifica disciplina delle famiglie numerose; d) la concessione di un assegno familiare unico tramite la riorganizzazione delle prestazioni e degli interventi erogati dalla Provincia; e) la partecipazione al fondo di garanzia per garantire l'accesso a crediti di modeste entità da parte delle famiglie che vivono in condizioni d'incertezza economica nonché l'attuazione di iniziative di formazione sulla gestione del bilancio e dell'indebitamento familiare.

Famiglie numerose

La legge prevede specifica che per famiglia numerosa s'intende la famiglia con almeno tre figli a carico; a livello nazionale la famiglia numerosa si qualifica quella con 4 e più figli a carico. La norma prevede una serie di agevolazioni per le famiglie numerose. In particolare si prevede che i servizi di mensa scolastica e di trasporto scolastico e il servizio di prolungamen-

to d'orario nelle scuole dell'infanzia sono resi con particolari agevolazioni, concesse a partire dal terzo figlio.

Il prestito sull'onore per le famiglie numerose è specificatamente finalizzato tra l'altro alla copertura dei costi per l'educazione dei figli; alla copertura delle spese mediche, sanitarie e socio-sanitarie non rientranti nelle prestazioni erogate a carico del servizio sanitario provinciale; all'acquisto o alla riparazione di veicoli in uso della famiglia; all'acquisto di mobili ed elettrodomestici per l'abitazione principale della famiglia.

La Provincia può prevedere un ticket sanitario familiare agevolato che tenga conto dei carichi familiari.

È infine prevista la possibilità di concedere un contributo alle famiglie numerose per ridurre i costi connessi agli oneri tariffari derivanti dagli usi domestici, secondo criteri e modalità stabiliti dalla Giunta provinciale, purché non sia compromessa l'adozione di comportamenti virtuosi e responsabili

Semplificazione e razionalizzazione architettura politiche familiari

Le prestazioni e gli interventi concessi a sostegno dei progetti di vita delle famiglie sono ispirate al principio della semplificazione amministrativa, del contenimento dei costi organizzativi e dell'accessibilità dei servizi. Il perseguimento di questi fini si attuano tramite:

- a) la concessione di un unico assegno familiare provinciale comprensivo delle agevolazioni economiche in materia di trasporto alunni, di prolungamento d'orario nelle scuole dell'infanzia e di altre agevolazioni previste dalle norme di settore;
- b) la realizzazione dello sportello unico per il cittadino e la famiglia;
- c) l'utilizzo in forma diffusa delle nuove tecnologie per la pianificazione, l'organizzazione, l'erogazione e la valutazione dei servizi e delle prestazioni.

La Provincia adegua la propria struttura organizzativa per erogare i servizi di sua competenza in forma coordinata con le prestazioni e gli interventi previsti dalla legge regionale 1/2005 (pacchetto famiglia). Nell'ambito dell'assegno unico possono essere erogate anche provvidenze di competenza degli enti locali.

Famiglia e servizi per l'infanzia in fascia 0-3 anni

La Provincia assume come obiettivo il completo soddisfacimento della domanda delle famiglie di conciliazione tra i tempi familiari e i tempi di

lavoro con riguardo ai servizi per la prima infanzia nella fascia di età compresa tra 0-3 anni.

Per queste finalità si promuove la specializzazione della filiera dei servizi per l'infanzia tramite: a) la diffusione territoriale dei servizi socio-educativi per la prima infanzia previsti dalla legge provinciale 12 marzo 2002, n. 4 (legge provinciale sugli asili nido), nel rispetto della pianificazione di settore; b) la diffusione territoriale del servizio Tagesmutter previsto dalla legge provinciale sugli asili nido; c) l'utilizzo di buoni di servizio per l'acquisto di servizi per la prima infanzia erogati dalle organizzazioni accreditate, anche impiegando gli stanziamenti del fondo sociale europeo; d) la diffusione dei progetti di auto-organizzazione di servizi da parte dell'associazionismo familiare.

Per conseguire l'obiettivo a richiesta delle famiglie è predisposto un progetto di conciliazione familiare. La norma prevede che se il progetto di conciliazione famiglia - lavoro, nel rispetto della pianificazione di settore, non assicura alla famiglia richiedente il godimento di uno degli strumenti previsti dalla filiera di cui sopra, in ragione dell'indisponibilità del servizio sul territorio, è erogato un assegno economico mensile per dare alle famiglie la possibilità di conseguire servizi di conciliazione alternativi.

Distretto Famiglia

Il Trentino si vuole qualificare sempre più come territorio accogliente ed attrattivo per le famiglie e per i soggetti che interagiscono con esse, capace di offrire servizi ed opportunità rispondenti alle aspettative delle famiglie residenti e non, operando in una logica di Distretto famiglia, all'interno del quale attori diversi per ambiti di attività e mission perseguono l'obiettivo comune di accrescere sul territorio il benessere familiare.

Si vuole rafforzare il rapporto tra politiche familiari e politiche di sviluppo economico, evidenziando che le politiche familiari non sono politiche improduttive, ma sono "investimenti sociali" strategici che sostengono lo sviluppo del sistema economico locale, creando una rete di servizi tra le diverse realtà presenti sul territorio. Il rafforzamento delle politiche familiari interviene sulla dimensione del benessere sociale e consente di ridurre la disaggregazione sociale e di prevenire potenziali situazioni di disagio, aumentando e rafforzando il tessuto sociale e dando evidenza dell'importanza rivestita dalla famiglia nel rafforzare coesione e sicurezza sociale della comunità locale.

Obiettivo è di realizzare un percorso di certificazione territoriale familiare, al fine di accrescere, tramite il rafforzamento del sistema dei servizi e

delle iniziative per la famiglia, l'attrattività territoriale, nonché sostenere lo sviluppo locale attraverso il coinvolgimento di tutte le organizzazioni interessate. Nel dettaglio i distretti famiglia consentono di: a) implementare processi di responsabilità territoriale familiare; b) dare attuazione ai contenuti Libro Bianco sulle politiche familiari e per la natalità "La famiglia risorsa del territorio. Trentino amico della famiglia" per le parti direttamente riferibili al "Trentino Distretto per la famiglia" adottato nel luglio 2009 dalla Giunta provinciale della Provincia Autonoma di Trento e anticipare per quanto possibile gli scenari che l'approvazione della nuova legge potrà mettere in campo; c) attivare sul territorio provinciale laboratori sulle politiche familiari per sperimentare ed implementare modelli gestionali, modelli organizzativi e di valutazione delle politiche, sistemi tariffari e politiche di prezzo per promuovere il benessere familiare, sostenendo il capitale sociale e relazionale del territorio; d) implementare sul territorio gli standard familiari sugli ambiti di intervento già adottati dalla Provincia Autonoma di Trento sul tema delle famiglie per la famiglia, nonché sperimentare sul campo nuovi standard familiari con l'obiettivo di supportare concretamente il processo di definizione delle linee guida per la Certificazione territoriale familiare.

Ad oggi sono stati approvati tre distretti famiglia: il Distretto dell'Alta Val Rendena, il Distretto di Cles-Valle di Non ed il Distretto della Valle di Fiemme.

6. L'ICT e i servizi alla persona

Fra le varie azioni strategiche promosse per la modernizzazione e lo sviluppo sociale ed economico del territorio, la Provincia Autonoma di Trento ha posto particolare attenzione alle politiche volte a modernizzare i servizi pubbliche che devono essere orientati a stimolare l'utilizzo delle tecnologie e a promuovere la partecipazione attiva, da parte dell'intero tessuto sociale, alla Società dell'informazione. Questi interventi, che rientrano generalmente nel concetto di *eSociety*, investono principalmente i settori dei servizi alla persona e famiglia, dell'edilizia, della sanità, dell'energia, dell'ambiente, dell'istruzione e delle infrastrutture per le telecomunicazioni.

Per quanto riguarda i servizi alla persona, da anni il territorio ha sviluppato e sostenuto politiche volte al soddisfacimento di bisogni dell'utenza debole, tramite tecnologie di *Home automation* e di *Ambient Assisted Living (AAL)* all'interno di alloggi sia pubblici che privati, idoneamente attrezzati per supportare i progetti di vita delle persone disabili o anziane grazie alla fornitura al domicilio di servizi socio-assistenziali e tecnologici.

In particolare, nell'ambito delle politiche familiari, sociali, sanitarie ed abitative, l'utilizzo delle tecnologie offre oggi una concreta possibilità di miglioramento della qualità della vita e delle attività quotidiane per quelle famiglie in cui sono presenti soggetti deboli, principalmente anziani e disabili.

La società contemporanea è caratterizzata dal progressivo invecchiamento della popolazione, dall'ormai affermata presenza femminile nel mercato del lavoro e dal fenomeno della mobilità in ambito lavorativo. Tutte condizioni che influenzano inevitabilmente la reale possibilità delle famiglie di prendersi cura dei propri cari che si trovano in condizione di non completa autosufficienza. È chiaro quindi che, l'assistenza che in passato poteva essere garantita più facilmente dalla rete familiare, oggi viene sem-

pre più spesso presa in carico dal servizio pubblico tramite la rete dei servizi socio-assistenziali. Soluzione che comporta, tra le varie conseguenze, anche il progressivo innalzamento della spesa pubblica per le politiche di *welfare*.

In alcune situazioni, chiaramente quelle meno gravi, le tecnologie AAL e dei sistemi di telecomunicazioni possono essere un valido supporto per la gestione della vita familiare. Consentendo agli interessati di mantenere, da un lato un certo grado di autonomia continuando a vivere nella propria abitazione e dall'altro creando benefici anche grazie al contenimento delle spese per la famiglia e razionalizzando la spesa pubblica

Sulla base di queste considerazioni, è stato avviato da parecchio tempo un interessante percorso di ricerca attraverso la sperimentazione dei sistemi tecnologici legati all'abitazione, che le ha permesso di maturare una considerevole esperienza nel campo dell'AAL, riconosciuta a livello nazionale ed internazionale. Le iniziative sperimentate sul campo riguardano più ambiti di intervento e sono state avviate attraverso la realizzazione delle infrastrutture tecnologiche che consentono di veicolare i servizi tecnologici, il sostegno di singole progettualità, la stipula di accordi di collaborazione con organismi pubblici, privati e del terzo settore, la promozione di iniziative proprie e la partecipazione a progetti di cooperazione internazionale.

A tale processo partecipano attivamente oltre alla Provincia, enti locali, università, centri di ricerca scientifica tecnologica ed aziende *for-profit* e *no-profit*. Le iniziative attivate sul territorio trentino sono molteplici ed hanno coinvolto più attori istituzionali, le organizzazioni che operano nel settore dei servizi sociali e sanitari, le società di sistema della Provincia, le associazioni di categoria economiche e le associazioni degli utenti.

6.1. Tecnologia e innovazione sociale

Uno degli aspetti più significativi che caratterizza questo particolare periodo storico e che condiziona in maniera significativa la vita quotidiana è lo sviluppo dell'informatica e delle telecomunicazioni che, utilizzate in modo opportuno, possono essere una risorsa importante per il miglioramento della qualità di vita dell'individuo, delle famiglie e dell'intera collettività.

A livello mondiale il settore delle telecomunicazioni si conferma come uno degli ambiti più dinamici, anche in momenti di crisi economica e finanziaria come quello attuale. La crescita è, infatti, trainata dai servizi innovativi (larga banda, trasmissione dati, sviluppo di teleservizi ...). Anche l'Europa e l'Italia seguono questa tendenza.

La televisione continua ad essere utilizzata dalla quasi totalità degli italiani; oltre al grosso balzo in avanti nell'uso di *internet*, c'è stato inoltre, un incremento significativo anche nell'uso del cellulare e della radio (per quest'ultima anche grazie al fatto che oggi può essere ascoltata anche dai lettori mp3, dai telefonini e attraverso *internet*). Lo sviluppo di *internet* e delle applicazioni multimediali ha dato così nuovo impulso alla comunicazione esterna degli agenti economici e sociali, sviluppando servizi *on-line* accessibili al grande pubblico.

I differenti livelli di sviluppo che hanno interessato nel tempo la società umana si deducono dalle denominazioni che sono state attribuite alla società stessa. Dalla denominazione di società industriale, che rimarcava le fasi dello sviluppo dell'industria di inizio secolo, si è passati alla *Società dei consumi* e quindi alla *Società dei rifiuti*, con cui si enfatizza l'enorme mole di rifiuti che quotidianamente vengono prodotti, soprattutto nei paesi occidentali. Oggi invece si parla sempre più spesso di *Società dell'informazione*, definita anche come *infosfera*, ovvero "ambiente digitale, uniforme, tridimensionale, ipermediale, animato, nel quale milioni di individui passeranno milioni di ore della loro vita per lavorare, fare affari, istruirsi e divertirsi. Sarà nell'infosfera che verrà lavorato e scambiato il nuovo oro digitale rappresentato dalle informazioni, che sempre più si rivelano come opportunità dei territori di attirare capitali e di creare i presupposti per promuovere sviluppo economico e sociale" (L. Floridi, 1997).

In questo contesto l'ulteriore stadio è quello riferibile alla società telematica, nella quale risalta in modo emblematico l'intensa integrazione, che sta attualmente verificandosi nei paesi industrializzati, tra i settori delle telecomunicazioni, dell'informatica e dell'elettronica. Il progresso tecnologico sembra inevitabile e comunque foriero di opportunità, ma la velocità con la quale si evolvono tali settori rende difficile una valutazione oggettiva degli eventi, dando spesso, ai singoli, una sensazione di smarrimento e una difficoltà di fondo nell'effettuare scelte consapevoli. In questa situazione è facile farsi prendere dall'entusiasmo e accettare in modo acritico e senza precauzioni qualunque nuovo strumento o, viceversa, assumere atteggiamenti rinunciatari per non incorrere in ipotetici rischi legati soprattutto alla difficoltà nel gestire qualcosa che appare difficile e oscuro.

Il termine *Digital Divide* (divario digitale) è stato usato per la prima volta negli Stati Uniti nel *Falling through the Net* del 1999, ad opera della *National Telecommunications and Information Administration* statunitense, per indicare il divario esistente tra chi può avere accesso alle nuove tecnologie e chi invece ne è escluso. Il problema è essenzialmente riferito a tre aspetti diversi ma strettamente collegati tra loro, quali l'aspetto tecnologico,

riferito alla mancanza di disponibilità di *computer* e di altri strumenti tecnologici, l'aspetto strutturale, riferito invece all'assenza di collegamenti ad *internet* a banda larga a costi accessibili, infine l'aspetto relativo all'istruzione, riferito all'assenza o scarsità di conoscenze tecnologiche che consentano l'utilizzo di questi strumenti (analfabetismo informatico).

La rivoluzione dell'ICT (*Information and Communications Technology*) ha delineato dunque nuovi equilibri globali e una vera e propria metamorfosi del sistema di valori, visioni, idee e identità culturali, politiche e sociali. Se le società tradizionali sono solitamente gerarchiche, su delega, strutturate e governate, quelle digitali, al contrario, sono reticolari, orizzontali e auto-organizzate: cambiano e si intensificano le relazioni, mutano i paradigmi relazionali, sociali e organizzativi.

In molti Paesi europei i servizi con un elevato contenuto tecnologico rappresentano una componente importantissima dell'attività economica e in futuro rappresenteranno un sostanziale fattore di crescita che, soprattutto nel campo dei servizi, assumerà un carattere molto elevato di strategicità. In questo ambito, infatti, il fattore di crescita è rappresentato dallo sviluppo di attività che richiedono un uso intensivo delle conoscenze, le quali ottimizzano il *know-how* accumulato nell'esperienza locale e possono anche trasformarsi in servizi e teleservizi.

L'Unione Europea afferma che il grosso cambiamento di mentalità da introdurre nel grande mercato europeo riguarderà sempre più l'innovazione nell'ambito dei servizi pubblici. Su questa tematica l'UE, nella relazione *Costruire la società europea dell'informazione per tutti noi*, è stata estremamente chiara, raccomandando agli stati membri di trasformare i servizi pubblici in una forza propulsiva della crescita nell'emergente società dell'informazione. In particolare, la relazione formula tre raccomandazioni specifiche: riorientare i servizi pubblici dall'infrastruttura al contenuto, renderli più efficaci e farne un modello di erogazione di servizi.

Il potenziamento dei servizi alla persona sfruttando le potenzialità dell'ICT non rappresenta un freno alle politiche per la competitività, al contrario può rivestirne una parte significativa: una società attiva e dinamica è allo stesso tempo più competitiva, perché caratterizzata da una dotazione più matura di capitale umano. È infatti oramai asseverato che i paradigmi dello sviluppo economico e quello dello sviluppo sociale non risultano strutturalmente in conflitto, ma anzi tendono a convergere nella valorizzazione della persona.

In questo contesto le politiche sociali, intese come combinazione di politiche per l'assistenza, la prevenzione e la promozione, diventano parte essenziale delle politiche per la competitività e lo sviluppo perché, nella pro-

spettiva della cosiddetta *società attiva*, concorrono non solo a garantire un equo processo di redistribuzione della ricchezza, ma risultano esse stesse funzionali alla produzione di ulteriore benessere e ricchezza.

Nell'ambito del disegno complessivo di rinnovamento del *welfare* Trentino vi è, quindi, la consapevolezza che l'azione dell'amministrazione pubblica in campo sociale influenza direttamente e indirettamente il sistema economico locale nel suo complesso, fungendo da volano per lo sviluppo e accrescendo l'attrattività e la competitività del territorio.

Investire sui servizi alla persona, sia di natura *well-being*, ovvero orientati al benessere, che di *welfare*, ovvero orientati al sostegno della famiglia/persona, riferibili a specifiche situazioni di disagio, sono perfettamente funzionali non solo a ridisegnare di continuo i diritti e le tutele delle singole persone lungo tutto l'arco della loro vita, ma anche a costruire una società la quale, ponendo al centro del sistema la persona, con i suoi diritti e con le sue responsabilità, in un'ottica di promozione della dignità e del protagonismo dei singoli individui, assume una veste dinamica e più competitiva.

Per quanto riguarda le politiche di *well-being* un aspetto rilevante è assunto dalle cosiddette politiche *time saving* le quali, intervenendo fortemente sull'eliminazione delle barriere spaziali e temporali nella fruizione dei servizi, sostengono fortemente la promozione del lavoro a distanza tramite telecentri, *telecottage*, e dunque del telelavoro, nonché lo sviluppo di teleservizi e di servizi di prossimità interaziendali. Questi servizi favoriscono l'emergere di nuove professioni e funzioni che implicano l'acquisizione di nuove competenze – tra queste ultime figurano certamente le competenze specializzate nel campo delle tecnologie, della gestione dei servizi e della progettazione degli stessi. Nello sviluppo del lavoro a distanza, dei teleservizi e delle altre applicazioni pratiche delle tecnologie avanzate di comunicazione, è strategico il fattore umano e l'evoluzione culturale che necessariamente dovrà accompagnare l'evoluzione di questi servizi.

Relativamente alle politiche di *welfare*, da anni molti attori pubblici e privati, istituzionali e non, hanno attivato in Trentino politiche e servizi per agevolare la diffusione e la realizzazione di sistemi domotici e tecnologici in alloggi e strutture socio-assistenziali. L'incrocio di competenze diverse, pubbliche e private, amministrative e scientifiche, *profit* e *non-profit*, consente di perseguire obiettivi e finalità molto ambiziose e stimolanti, che elevano la qualità dei servizi, creano innovazione e, potenzialmente, consentono di ridurre i costi di gestione.

In questo contesto un aspetto critico è rappresentato dall'innovazione continua, che caratterizza i servizi e i teleservizi erogabili ed è resa possibile sfruttando le potenzialità dell'ICT. Scriveva al riguardo Claudio Demattè

nel 2004: “L’innovazione continua dei prodotti provoca l’abbreviazione dei cicli di vita, che restringe il tempo utile di sfruttamento di un’innovazione e comporta un’accelerazione dei tempi di azione. Lo fa con l’effetto sorpresa, che sconvolge il terreno di gioco ogni qualvolta un’innovazione nata in un campo manifesta un potenziale rivoluzionario anche in un altro campo. Per avere innovazione continua che contenga vantaggi competitivi difendibili, occorrono risorse umane dedicate, occorrono attrezzature, collegamenti con centri di produzione di know-how, capacità di brevettazione. Senza un piano specifico ad hoc l’innovazione che si può ottenere è quella puramente incrementale, oppure è sporadica e frutto del caso. La produzione di innovazioni è un processo speciale, denso di incertezza, combinazione di creatività e di grande disciplina, frutto di combinazioni di input interni ed esterni, caratterizzato da grande asimmetria informativa fra chi vi lavora e chi non è del mestiere, passibile per questo di comportamenti opportunistici. Per tutto ciò ha caratteristiche sue proprie e richiede modelli organizzativi, meccanismi di governo e incentivi specifici” (C. Dematè, 2004).

Il nuovo modello di *welfare* ha bisogno di attori nuovi e richiede nuovi ruoli rispetto a quelli vecchi. Il pubblico deve sempre più agire da *play-maker* del processo, definendo in maniera chiara gli obiettivi di medio/lungo periodo ed intervenendo strategicamente per equipaggiare il territorio di quelle infrastrutture necessarie per lo sviluppo dei servizi. La *governance* del settore richiede forti integrazioni tra politiche ed attori istituzionali che operano nel settore della ricerca e della formazione delle imprese private. Il quadro di riferimento dell’AAL richiede un forte coordinamento di tutti gli attori in gioco, per orientare verso obiettivi comuni la propria attività, in modo da ideare e sperimentare soluzioni e servizi per i quali oltre alla qualità e all’accettazione da parte dell’utente, sia possibile anche la sostenibilità finanziaria nel medio/lungo periodo.

Per il soggetto privato, sia in qualità di fornitore dei servizi che di sviluppatore di soluzioni tecnologiche, si presentano nuove opportunità di mercato che necessariamente comporteranno la rimodulazione dell’offerta complessiva, con ulteriore predisposizione di nuove competenze e nuovi servizi.

Con l’espressione *assistive-technology* ci si riferisce agli ausili e alle tecnologie create specificatamente per le persone con *deficit*, al fine di renderle più indipendenti. Questo concetto, superando quello della protesi e delle ortesi, esalta le grandi potenzialità che le nuove tecnologie forniscono agli utenti deboli per accrescerne il livello di autonomia. Dal *computer* al *robot*, dalla domotica alla teleassistenza, dalla telemedicina all’*e-welf@re*

per persone di ogni età, con o senza limitazioni di abilità. Le persone in possesso o meno di disabilità significative, attraverso queste politiche, possono acquisire e mantenere il massimo della funzionalità fisica e psichica, possono vivere nelle proprie case, in maniera indipendente, studiare, lavorare e cercare di ottenere un migliore impiego per contribuire in modo significativo allo sviluppo della società.

In questo ambito si innesta fortemente anche il dibattito oggi avviato in ambito provinciale sull’*e-Welf@re*, che coinvolge attivamente la Provincia, gli enti gestori, gli enti di ricerca, l’università, le imprese, le organizzazioni del privato sociale che erogano direttamente servizi socio-assistenziali. Si tratta di creare un sistema provinciale capace di trattare in tempo reale i dati del sistema sociale per comprendere la dimensione del bisogno e dell’offerta erogata, dotato anche di indicatori di efficienza, efficacia e qualità dei servizi e di canali di accesso, se necessario, per le altre autorità delle cartelle sociali degli utenti in carico (sanità, giustizia, autonomie locali, forze dell’ordine ...).

L’AAL è un settore di studio e sperimentazione avviato nella convinzione che l’evoluzione e la disponibilità delle tecnologie di telecomunicazione, sempre più avanzate, consentiranno la progettazione di edifici intelligenti, capaci di accogliere i più moderni sistemi tecnologici e domotici. L’implementazione dei sistemi tecnologici, telematici e domotici, all’interno degli alloggi, potrà consentire all’utente in generale, ed al disabile in particolare, di accrescere il proprio comfort abitativo, di prevenire le situazioni di rischio e quindi potenzialmente dannose per la salute e la sicurezza, e in generale di vivere con maggior agio la vita quotidiana domestica. Così scrivevano nel 2005 Annalisa Morini e Fiorenza Scotti: “Permettere di eseguire con minore sforzo, maggiore sicurezza, comfort ed efficienza le attività di vita quotidiana significa ridurre la necessità di ricorso a servizi di assistenza mirata per la cura personale o a strutture specializzate. E questo non eleva solo il livello civile della nostra società ma ha anche ricadute estremamente pratiche dal punto di vista economico, perché più persone con disabilità sono messe in condizioni di lavorare e meno assistenza sociale paghiamo tutti”.

L’*Assistive Technology* assume sempre più un ruolo di garanzia, di libertà e di autonomia della persona. I nuovi utenti richiedono un approccio innovativo nella produzione, secondo l’indirizzo *design for all* o *universal design*, da anni raccomandato dalla Commissione europea, la quale sottolinea l’approccio universalistico che devono avere questi servizi o strumenti. Si tratta di cercare una nuova alleanza tra autonomia della persona, ricerca e innovazione tecnologica, sistema di *welfare* e istanze di mercato.

6.2. I servizi di e-welf@re

L'intero settore socio-assistenziale sta vivendo in questo momento un forte processo di "innovazione", che pone una marcata attenzione ai bisogni sempre più differenziati della popolazione, soprattutto quella più debole, nella convinzione che individuare soluzioni valide per le persone deboli che prevedono l'introduzione di innovazioni tecnologiche nel sistema dei servizi sociali, significa conseguire vantaggi estesi anche al resto delle fasce di utenza. È già da alcuni anni infatti che in Trentino sono state attivate politiche per agevolare la diffusione e la realizzazione di sistemi domotici e tecnologici in alloggi e strutture socio-assistenziali.

Il termine "domotica" è un neologismo mutuato dal termine francese *domotique* quale contrazione delle parole *domus* ed *informatique* e definisce ciò che il mondo anglosassone chiama come *home-automation* quindi automazione della casa. È una nuova scienza che stabilisce le possibili relazioni tra l'abitazione e le tecniche informatiche ed elettroniche per consentire all'abitazione stessa di migliorare le prestazioni ed il *comfort*, abitativo potendo offrire alle persone che vi abitano servizi ad elevato valore aggiunto.

È questo un settore di studio e sperimentazione avviato nella convinzione che l'evoluzione e la disponibilità delle tecnologie di telecomunicazione sempre più avanzate consentiranno di poter progettare edifici intelligenti capaci di accogliere i più moderni sistemi tecnologici e domotici.

Il sistema domotico per l'alloggio telematico si prefigura come un sistema di apparecchiature volto a garantire il massimo controllo dei sistemi tecnologici dell'abitazione e ad erogare, a favore delle persone che vi risiedono, un'ampia gamma di servizi e di protezioni. L'implementazione dei sistemi tecnologici, telematici e domotici, all'interno degli alloggi potrà consentire all'utente di accrescere il proprio *comfort* abitativo, di prevenire le situazioni di rischio e quindi potenzialmente dannose per la salute e sicurezza, e di supportare, in definitiva, gli utenti deboli nella vita quotidiana domestica.

Numerose sono le potenzialità offerte dagli sviluppi scientifici e tecnologici in termini di servizi che si possono offrire alle persone sia nelle proprie abitazioni che nell'ambito dei servizi socio-assistenziali residenziali. Si può considerare un'abitazione intelligente composta da un sistema base, o di primo livello, e da un sistema di secondo livello, nel quale si integrano alle funzioni di base alcune funzioni più specificamente collegate alle necessità del singolo utente. La sensoristica e gli ausili tecnologici introdotti possono garantire le condizioni di sicurezza da rischi derivanti da compor-

tamenti non corretti e dal mal funzionamento degli impianti (*safety*), da rischi provenienti dall'esterno dell'appartamento (*security*) nonché facilitare specifiche funzionalità e/o *utilities* dell'appartamento in termine di fruizione di teleservizi (*comfort*).

Tab. 1 – Home-automation: i servizi socio-assistenziali di e-welf@re

	<i>Security</i>	<i>Comfort</i>	<i>Safety</i>
<i>Home off-line</i>	Sistemi di sicurezza per l'appartamento (anti-intrusione, antiallagamento, antifumo-antincendio, allarme gas, apertura a riconoscimento digitale della porta d'ingresso ...).	Sistemi che consentono di facilitare alcune funzioni dell'abitazione (comando luci, comando porte, finestre, serramenti esterni, tende, controllo temperatura degli ambienti, innaffiamento del giardino o balcone ...). Rientrano tutti gli interventi legati alla robotica domestica.	Sistemi di sicurezza della persona [allarmi per emergenze dovute a malore, caduta, dispositivi di aiuto alla memoria (dosaggio di farmaci), monitoraggio di alcuni parametri sanitari (pressione, glicemia ...) monitoraggio per il <i>wandering</i> (persone con problemi di orientamento) ...].
<i>Home on-line</i>	I servizi sopra elencati possono essere gestiti/erogati anche da remoto (da <i>call center</i> o via <i>web</i>). La gamma dei servizi può essere molto articolata. Particolarmente rilevante è la sensoristica applicata all'abitazione per la rilevazione di parametri vitali (telemonitoraggio, telesoccorso, telecontrollo, teleformazione, teleservizio, telemedicina, teleassistenza ...). Rilevante per la disabilità psico-cognitiva è il sistema di videoconferenza.		

L'unità abitativa può essere collegata o meno alla *network* dei servizi. È evidente che i benefici prodotti sulla persona sono molto maggiori se l'unità abitativa è inserita nella rete di protezione sociale (*home on-line*) perché può beneficiare dell'intera gamma di servizi di e-W@lfere che il sistema è in grado di erogare.

La filiera dei servizi contempla una gamma diversificata di servizi a favore della popolazione diversamente abile, erogati al domicilio dell'utente, in istituti e in unità residenziali e semi-residenziali. Sulla base delle caratteristiche soggettive della persona l'offerta dei servizi oggi esistente varia col variare del livello di autosufficienza della stessa, e conseguentemente, del livello delle prestazioni socio-sanitarie che il servizio è chiamato ad erogare.

Gli obiettivi delle sperimentazioni avviate in Trentino dal *pool* di organizzazioni sia di natura pubblica che privata riguardano aspetti sociali, economici e di sostegno all'innovazione e sono puntualmente descritti nella seguente tabella.

Tab. 2 - Home-automation: i servizi socio-assistenziali di e-welfare

Obiettivi	
Aspetti sociali	<ul style="list-style-type: none"> • valorizzare le capacità residue della persona disabile permettendo di sostenere la massima autonomia possibile nello svolgimento delle azioni quotidiane; • arricchire e specializzare la gamma dei servizi socio-assistenziali attualmente esistenti offrendo opportunità residenziali nuove ai potenziali utenti dei servizi (autonomia, security, safety e comfort); • sviluppo di una concezione innovativa di "benessere personale" legata ad un nuovo modo di "pensare" l'abitazione; • sviluppare indicatori di valutazione che identifichino le soglie ed i parametri per l'accessibilità di utenti disabili psicofisici ai nuovi servizi;
Aspetti economici ed organizzativi	<ul style="list-style-type: none"> • definire i contenuti dello schema tipo di progetto per utenti diversamente abili, che dovranno essere redatti dalle organizzazioni del privato sociale che erogano servizi socio-assistenziali, per poter fruire dei benefici di legge; • razionalizzare il costo dei servizi socio-assistenziali; • valutare l'impatto che l'introduzione di questi nuovi servizi produrrà sui costi gestionali dei servizi socio-assistenziali;
Sostegno all'innovazione	<ul style="list-style-type: none"> • sperimentare concretamente in Trentino l'introduzione dei sistemi domotici, tecnologici e telematici nel settore del welfare-state; • rafforzare le sinergie tra organizzazioni pubbliche e private per creare opportunità di crescita e di specializzazione del sistema Trentino; • sviluppare indicatori dell'impatto prodotto dai nuovi servizi sul sistema complessivo.

Le sperimentazioni condotte consentiranno, se i risultati delle stesse risulteranno favorevoli, di estendere le tipologie di servizi socio-assistenziali oggi esistenti in Trentino e di prevedere, all'interno del Catalogo dei servizi socio-assistenziali, l'inserimento di una nuova categoria di servizio: l'alloggio domotico a bassa protezione. Molto appropriate a questo riguardo risultano le affermazioni di A.K. Senn il quale afferma che "... La libertà di condurre diversi tipi di vita si riflette nell'insieme delle combinazioni alternative di functionings tra le quali una persona può scegliere; questa può venir definita come "capacità" di una persona ... Un impegno sociale per la libertà dell'individuo deve implicare che si attribuisca importanza all'obiettivo di aumentare le capacità che le persone posseggono effettivamente, e la scelta tra diversi assetti sociali deve venire influenzata dalla loro attitudine a promuovere le capacità umane".

Nel grafico sono collocate, partendo dall'alloggio privato per arrivare all'Istituto, le strutture socio-sanitarie residenziali previste dalla normativa

vigente per l'utenza diversamente abile, alloggio domotico compreso. L'adattamento di un appartamento alle esigenze dell'utente debole, attraverso un intervento integrato e unitario finalizzato a favorire la sua permanenza al domicilio in condizioni di sicurezza ed autonomia rispetto all'istituzionalizzazione, rappresenta una strategia di diversificazione della filiera dei servizi residenziali.

Fig. 1 - La specializzazione della filiera dei servizi socio assistenziali



La sperimentazione per la residenzialità semi-protetta mira a sviluppare e a recuperare spazi di libertà e di autonomia per disabili psicofisici, proponendo soluzioni residenziali che superano la logica della comunità alloggio come luogo ad elevata protezione per la presenza continuativa di operatori professionali. In questo ambito l'alloggio domotico a bassa protezione può rappresentare la soluzione residenziale maggiormente idonea per le persone, opportunamente individuate, per sviluppare l'autonomia e la crescita della persona con disabilità attraverso l'accrescimento della consapevolezza e dell'auto-responsabilizzazione creando situazioni ottimali per sperimentare concretamente situazioni di benessere abitativo.

Il progetto a bassa protezione dell'appartamento si sviluppa su tre ambiti. L'ambito professionale, riferito alla regolamentazione della turistica degli operatori socio-assistenziali, che garantiscono la presenza solo su fasce specifiche della giornata, ritagliando significativi spazi di gestione autonoma dell'appartamento da parte dell'utente. L'ambito del volontariato, che prevede il coinvolgimento della rete dei volontari. L'ambito tecnologico,

orientato alla gestione degli eventi, all'individuazione e comprensione dei rischi e alla comunicazione a distanza. In questo progetto si sperimenta una "domotica" di secondo livello, di supporto ai *deficit* cognitivi, decisamente più complessa ed integrata rispetto a quella utilizzata per il superamento del disagio motorio.

La progettazione di sistemi integrati di sostegno alla domiciliarità assume, come oggetto principale della sua riflessione, la rilevanza possibile delle interazioni che si stabiliscono tra l'utente e l'abitazione, la rete dei servizi sociali, la rete degli operatori professionali che hanno in carico l'utente, la rete del volontariato, il *network* tecnologico. In questo contesto la potenza e la versatilità delle tecnologie installate all'interno dell'abitazione rivestono un ruolo sicuramente attivo nell'organizzazione dell'abitazione stessa, ma non costituiscono il solo asse strategico del processo.

Per il governo locale questo ambito di attività presenta un risvolto economico di particolare rilievo per due ordini di ragioni. Primo, perché si vuole sperimentare come effettivamente i moderni sistemi tecnologici e domotici possano contribuire sia a migliorare il recupero delle funzioni delle persone oggi in carico ai servizi socio-assistenziali attraverso percorsi di normalizzazione, autonomia ed emancipazione e allo stesso tempo di ridurre in maniera significativa il costo dei servizi socio-assistenziali.

Secondo, perché l'alloggio domotico consente di creare un forte legame con il mondo della produzione e di dare concretezza con quanto inizialmente affermato sugli obiettivi che si pone il nuovo *welfare-state*. In questo contesto le politiche sociali, intese come combinazione di politiche per l'assistenza, la prevenzione e promozione, diventano parte essenziale delle politiche per la competitività e lo sviluppo perché, nella prospettiva della cosiddetta "società attiva", concorrono non solo a garantire un equo processo di redistribuzione della ricchezza, ma risultano esse stesse funzionali alla produzione di ulteriore benessere e ricchezza.

Nell'ambito del disegno complessivo di rinnovamento del *welfare* Trentino vi è infatti la consapevolezza che l'azione dell'Amministrazione in campo sociale influenza direttamente e indirettamente il sistema economico locale nel suo complesso, fungendo da volano per lo sviluppo e accrescendo l'attrattività e la competitività del territorio. Rilevante a questo riguardo è l'affermazione della Giunta provinciale laddove, nell'approvare l'assetto valoriale delle nuove politiche sociali, ha qualificato il *welfare* come *motore* del sistema economico locale, precisando che "Le politiche di *welfare* non sono politiche improduttive, ma sono "investimenti sociali" strategici che sostengono lo sviluppo del sistema economico locale. Occorre stabilire un nuovo rapporto tra *welfare* ed operatori profit per poter comprendere e

valutare in generale l'impatto generato dalle politiche di welfare e le modalità con cui questi interventi consentono agli operatori economici di perseguire la propria mission. L'innovazione nelle politiche sociali consente di sostenere e specializzare settori produttivi locali di grande rilevanza e di sostenere il mercato del lavoro".

Le politiche sociali non rappresentano quindi un freno alle politiche per la competitività, ma anzi possono rivestirne una parte significativa: una società attiva e dinamica è allo stesso tempo più competitiva perché caratterizzata da una dotazione più matura di capitale umano, inclusiva e attenta alle esigenze della persona. È infatti oramai asseverato che i paradigmi dello sviluppo economico e quello dello sviluppo sociale non risultano strutturalmente in conflitto, ma anzi tendono a convergere nella valorizzazione della persona. Le politiche sociali possono risultare perfettamente funzionali non solo a ridisegnare di continuo i diritti e le tutele delle singole persone lungo tutto l'arco della loro vita, secondo le logiche tradizionali dei sistemi di *welfare*, ma anche a costruire una società che sia al tempo stesso dinamica e quindi più competitiva, proprio perché pone al centro del sistema la persona con i suoi diritti, ma anche con le sue responsabilità.

6.3. La pianificazione strategica

Il 1 ottobre 2010 la Provincia Autonoma di Trento ha adottato il *Piano operativo eWelf@re e politiche per la famiglia* con il quale sulla base delle importanti esperienze condotte sul territorio sulle tematiche ICT e servizi al cittadino ha individuato gli ambiti di intervento prioritari da attuare nel corso della legislatura. Gli ambiti di intervento interessano le seguenti tre macro aree: a) la riorganizzazione dei servizi socio-sanitari; b) il rapporto famiglia-lavoro con le nuove tecnologie; c) l'alfabetizzazione digitale. Le indicazioni contenute nel piano riferite alle tre macro aree.

La riorganizzazione dei servizi socio-sanitari

Il punto unico di accesso

Il Consiglio provinciale ha approvato il 23 luglio 2010 la nuova legge provinciale di riforma del sistema sanitario provinciale "Tutela della salute in provincia di Trento", L.P. 16/2010. La norma riprende con forza quanto negli anni il sistema di *welfare* italiano è andato consolidando: una sempre maggiore integrazione degli interventi di natura sanitaria e degli interventi

di natura sociale. Ricerche, studi ed esperienze evidenziano che l'efficacia della cura – in particolare a fronte di bisogni sempre più multi fattoriali e di persone deboli ed esposte – deriva anche da interventi non strettamente clinici: a ciascun problema sociale non risolto si associa un problema sanitario e viceversa.

In questa prospettiva si colloca la previsione normativa di adottare in ogni distretto sanitario *moduli organizzativi integrati con i servizi sociali, diretti alla presa in carico del cittadino*. I Punti Unici Provinciali di Accesso sintetizzano una sfida anche culturale rispetto all'evoluzione dei sistemi regionali di *welfare*: valorizzare gli investimenti di salute e benessere a partire dalle comunità locali. Per questo fattori strategici per garantire la presa in carico globale dei bisogni complessi e la continuità assistenziale sociale e sanitaria saranno il lavoro d'*équipe* (professionalità sociali, sanitarie, socio-educative) e una valutazione multi dimensionale e multi professionale delle problematiche presentate dal cittadino,

Le risposte potranno configurarsi come pacchetti multi-servizio che integrano risposte a domande sul piano sociale, sanitario ma anche educativo e, in coerenza con il presente Piano, architettonico e tecnologico.

Il Contact Centre

Nel corso del biennio 2008-2009, nell'ambito del Comprensorio *Bassa Valsugana e Tesino* è stato sperimentato il progetto *ContactCentre*. Tale progetto ha previsto la connessione delle abitazioni di 10 persone in carico al servizio sociale con una centrale tecnologica, tramite la quale poter erogare da remoto una serie di teleservizi. La sperimentazione ha consentito di attuare concretamente il passaggio dall'attuale tecnologia analogica ad un sistema digitale, per erogare per via telematica una pluralità di servizi a domicilio, rilevare situazioni di pericolo all'interno degli alloggi, fornire informazioni di vario genere all'utenza, in aggiunta ai servizi già attivi di teleaccorso e di telecontrollo.

Il bagaglio di conoscenze acquisito grazie alla prima fase della sperimentazione ha permesso di elaborare un concreto modello per lo sviluppo dell'*e-Welf@re* in Trentino. A partire dai risultati ottenuti da *ContactCentre1* è dunque oggi possibile proseguire nella sperimentazione transitando dalla prima fase a quella della diffusione delle infrastrutture tecnologiche e dei servizi su una massa critica e significativa di utenti e, a seguire, la messa a regime dei servizi stessi su tutto il territorio provinciale.

Obiettivo dunque della seconda fase è di finalizzare la sperimentazione di servizi *on-line* ad elevato contenuto tecnologico tramite le tecnologie di

AAL. La sperimentazione, che dovrà raccordarsi con i Punti Unici di Accesso per il "confezionamento" di un pacchetto di servizi al domicilio (sociale, sanitario, tecnologico ...), sarà condotta su un campione di utenti anziani significativo (200-300) e con una maggiore dispersione geografica (più comunità di valle), garantendo in tal modo una maggiore rappresentatività delle problematiche da affrontare e risolvere rispetto al corretto dimensionamento del servizio. Il progetto dovrà prevedere l'allargamento dell'offerta di servizi, rispetto a quelli sperimentati nella prima fase, comprendendo anche servizi che affrontino tematiche di integrazione socio-sanitaria.

Dalla sperimentazione il governo locale intende acquisire la *piattaforma tecnologica* e il corretto dimensionamento del servizio di *ewelf@re* che dovrà entrare pienamente a regime a fine progetto. Conseguentemente dovranno essere studiate e realizzate le modalità organizzative e gestionali affinché il servizio sperimentale resti a disposizione degli utenti coinvolti una volta terminata la sperimentazione.

Le interazioni che si stabiliscono tra l'utente e l'abitazione per equipaggiare l'abitazione stessa di servizi socio-sanitari e tecnologici AAL richiede necessariamente la progettazione di servizi sinergici ed integrati che implicano il coinvolgimento di più operatori e professionisti quali: la rete dei servizi socio-sanitari; la rete degli operatori professionali che hanno in carico l'utente; la rete del volontariato; il *network* degli operatori tecnologici e della ricerca scientifica; il mondo accademico; le organizzazioni dei settori produttivi; gli operatori della formazione. La sperimentazione dovrà farsi carico di tutti questi aspetti.

Oltre ai parametri squisitamente tecnici ed organizzativi, il progetto dovrà anche fornire un'analisi dettagliata sui *business model* che il servizio può mettere in campo e un'attenta valutazione costi/benefici dei risultati progettuali rispetto agli scenari demografici che si prospettano negli anni a venire.

Il servizio dovrà infine essere progettato e sviluppato secondo modalità che garantiscano la centralità dell'utente tenendo conto in maniera particolare dell'accettabilità della tecnologia, il senso di sicurezza, la qualità di vita percepita, la qualità dell'esperienza, ecc.

Tecnologia e servizi interaziendali di prossimità: lo sviluppo dei teleservizi

Le tecnologie dell'informazione e delle comunicazioni possono sostenere lo sviluppo locale, in quanto è in gioco la trasformazione delle industrie e dei servizi, nonché il futuro del lavoro e dell'occupazione. La maggior parte dei recenti progressi tecnologici nel campo dell'informatica e delle

telecomunicazioni hanno enfatizzato la nozione di comunicazione: i nostri sistemi economici si fondano ormai su reti di comunicazione e di scambio a distanza.

Questa priorità riservata alle comunicazioni distingue l'attuale ondata delle tecnologie dell'informazione da quella degli anni '80, epoca in cui l'utilizzo dell'informatica riguardava soprattutto l'automazione delle funzioni operative: robotica, progettazione e fabbricazione assistita da elaboratore, banche dati, elaborazione testi, trasferimento di dati, ecc.

Lo scenario tecnologico che si va prospettando tenderà sempre più, tramite la convergenza delle tecnologie dell'informazione con quelle delle telecomunicazioni, alla "... smaterializzazione della vita". L'evoluzione che accompagna necessariamente lo sviluppo della società telematica eliminerà alla radice gli ostacoli di spazio e di tempo, garantirà scambi di informazioni sempre più veloci, diffonderà sempre più il lavoro *on-line*, con i vantaggi e svantaggi connessi, e farà sentire i suoi effetti soprattutto sugli attuali modelli sociali e culturali.

L'implementazione nei sistemi antropici ed economici delle tecnologie avanzate nel campo delle comunicazioni offrirà ai territori il vantaggio di poter prevedere lo sviluppo di nuove attività e di nuovi servizi. Il collegamento virtuale dei territori non permetterà soltanto di farsi conoscere, di pubblicizzare e diffondere i propri servizi e di accedere a informazioni. Esso consentirà anche l'accesso a risorse non disponibili a livello locale, sia nel campo dei servizi alle imprese, sia per quanto riguarda i servizi alla popolazione, come ad esempio nel settore della sanità o dell'istruzione e della formazione. Parallelamente, esso può valorizzare risorse locali su un mercato più vasto o rispetto ad un pubblico più ampio.

Questi servizi sono caratterizzati dalla loro assoluta mobilità, ossia dal fatto di poter essere realizzati ovunque, a condizione che vi sia una sufficiente infrastruttura tecnologica di base e che siano disponibili le necessarie competenze umane e qualifiche professionali. Recentemente si sono avuti considerevoli progressi nello sviluppo dei servizi *on-line*: trasferimento di chiamata e server vocali nonché, in linea più generale, stazioni di lavoro che integrano telefonia e informatica. Queste apparecchiature consentono alle imprese di organizzare la prestazione dei servizi a partire da "piattaforme telefoniche" situate anche in zone estremamente distanti dall'impresa stessa. Su queste tecnologie si innesteranno potenzialmente molti nuovi servizi (teleservizi) e nuove forme di lavoro (lavoro a distanza/telelavoro) che si stanno diffondendo in un crescente numero di settori e imprese pubbliche e private.

Ulteriori forme di supporto sono i *servizi di prossimità time saving*, che comprendono tutte quelle prestazioni, fornite dalle aziende al personale, per

lo svolgimento di attività e pratiche legate all'ambito domestico e di cura, tradizionalmente assicurate dalla presenza di una rete familiare allargata, sulla quale oggi sempre meno è possibile contare.

Si può trattare di aiuti nello svolgimento di pulizie domestiche, della produzione di pasti, di lavaggio e stiratura del bucato, della cura della casa e del giardino, dell'esecuzione di piccoli lavori di sartoria e di riparazione degli impianti domestici. Le aziende possono inoltre mettere a disposizione sistemi di gestione delle pratiche burocratiche (posta, banca, anagrafe, prenotazioni, ritiro analisi, ecc.). La sperimentazione di servizi aziendali di prossimità ha come conseguenza sia il miglioramento dell'inserimento lavorativo di donne e uomini, ostacolati nel loro percorso professionale dalla mancanza di strumenti e/o servizi a sostegno della conciliazione, sia la facilitazione dell'ingresso e della permanenza delle donne nel mercato del lavoro (B. Poggio, M. de Bon, 2010).

La concentrazione e la densificazione dei tempi di vita e di lavoro ha concorso all'aumento di servizi, quali ad esempio quelli relativi ai supermercati, che organizzano la consegna della spesa a domicilio, e quelli che riguardano il lavaggio e la stiratura degli abiti, i quali generalmente sono forniti da piccoli esercizi privati, anche se in questi ultimi anni stanno suscitando interesse e attenzione da parte di reti di lavanderie self-service, gestite per lo più in *franchising* da grandi aziende. Diventa importante, in questo senso, rafforzare il coordinamento intersettoriale tra politiche sociali, politiche del lavoro e politiche di genere, sia a livello nazionale che a livello locale, e sviluppare – attraverso l'utilizzo dei fondi destinati alla creazione dei servizi di conciliazione – nuove modalità di azione che siano non soltanto innovative, ma che incrementino la disponibilità dei servizi e coinvolgano una fascia di utenti più ampia possibile.

Dal punto di vista delle organizzazioni le politiche *work-life balance* rappresentano non solo una questione etica ma anche un obiettivo di *business*, perché consentono loro di ottenere effetti positivi sulla qualità del clima organizzativo, sulle motivazioni dei lavoratori, sull'attrattività dell'azienda nel mercato del lavoro, sulla produttività degli individui, sui tassi di assenteismo e di *turn-over*. Negli ultimi anni, il tema del *work-life balance* è stato affrontato da molte aziende non solo con il fine di aumentare la produttività, ma anche come leva per incentivare e motivare le risorse umane, attraverso un ventaglio di soluzioni concrete in risposta alle richieste dei dipendenti per *liberare tempo*. Il tema è strategico, sia a livello locale che nazionale, ed assumerà rilievo sempre più importanti in ambito Europeo.

Emergono peraltro bisogni e aspettative dei singoli che richiedono alle aziende soluzioni innovative. I bisogni e le aspettative possono essere rag-

gruppati in tre macro categorie, alle quali corrispondono le tre principali direttrici delle politiche aziendali di conciliazione e delle relative soluzioni: a) bisogno/aspettativa di valorizzare e recuperare il tempo; oggi il tempo è la risorsa più scarsa, è un bene da curare e gestire, è un metro per misurare la ricchezza; b) bisogno/aspettativa di flessibilizzare il tempo di lavoro, per permettere un utilizzo più efficace del tempo attraverso attività che hanno, per il singolo, un maggiore valore; c) bisogno/aspettativa di flessibilizzare lo spazio di lavoro, obiettivo realizzabile con le moderne tecnologie dell'informatica e dell'informazione.

Su tutte queste tematiche un ruolo rilevante può essere assunto dalle tecnologie ICT le quali, all'interno dello stesso standard *Family Audit*, hanno assunto un peso di particolare rilievo: tra i 6 campi di analisi dello *standard*, un'attenzione particolare è infatti posta al ruolo che le tecnologie ICT possono avere nell'attivare concrete politiche *work-life balance*. È importante comunque sottolineare che le tecnologie svolgono una funzione di supporto, rappresentando un mezzo per raggiungere un fine, che deve rappresentare l'effettiva priorità.

L'ICT può infatti offrire un notevole supporto alle politiche per il benessere lavorativo, tanto più se accompagnate da effettivi processi di riorganizzazione del lavoro, quali il passaggio da modelli gestionali basati sulla presenza temporale a quelli basati sul raggiungimento degli obiettivi. Altra questione rilevante riguarda la riprogettazione delle pratiche e delle mansioni lavorative alla luce delle opportunità offerte dall'innovazione tecnologica: un esempio può essere dato dalla scomposizione delle mansioni lavorative in termini di tele-lavorabilità.

Tra le potenzialità evidenziate vi è il lavoro in remoto, ma anche le opportunità che le ICT offrono rispetto alla gestione delle relazioni, per esempio, nei termini di ampliamento dei *network* e di nuove modalità di lavoro di gruppo.

Altra azione importante riguarda la messa in campo di una serie di azioni volte a facilitare lo sviluppo del telelavoro e dei telecentri tramite i quali, nell'ambito della società telematica, è possibile eliminare alla radice gli ostacoli di spazio e di tempo, garantendo lo scambio di informazioni sempre più veloci e consentendo la diffusione sempre più ampia del lavoro *on-line*, con i vantaggi connessi.

Il fattore più innovativo riguarda infine la promozione e lo sviluppo di servizi di prossimità interaziendali orientati al *time saving*. Questa tematica, che oggi è al centro della politica europea, si presta in modo particolare ad essere sviluppata ed approfondita impiegando i nuovi servizi e le grandi opportunità offerte dall'ICT. Possibili ambiti di intervento riguardano lo

sviluppo dei servizi di prossimità *time saving* con il diretto coinvolgimento dei datori di lavoro, per facilitare l'incrocio fra domanda ed offerta di servizi (spesa al domicilio on-line, contatto dal posto di lavoro con familiare al domicilio, servizi di supporto agli impegni domestici quali lavanderia, stileria, pulizie domestiche, domiciliazione di pasti e di spesa, disbrigo di pratiche burocratiche, acquisti, ...).

Questi servizi richiamano con forza la tematica delle politiche dei tempi dei territori, che rappresentano una risposta alla complessità sempre crescente della vita urbana e alla "burocratizzazione" degli scambi tra cittadini e Pubblica amministrazione. Essi costituiscono un'importante opportunità per determinare nuove forme di servizi per i cittadini, per innovare la "qualità dei servizi" e in generale la "qualità del territorio", mettendo in atto un importante processo di innovazione che coinvolge moltissimi attori del territorio, pubblici e privati.

Digital Divide

È unanimemente riconosciuto che le motivazioni del *Digital Divide* sono dovute a un insieme di fattori, quali ad esempio la velocità con la quale si sono sviluppati e diffusi la tecnologia informatica e Internet nei paesi più tecnologicamente avanzati rispetto a quanto sia normalmente in grado di evolvere la società. Le disuguaglianze economiche tra Nord e Sud del mondo o anche semplicemente tra classi sociali diverse, portano i paesi poveri, o più in generale le categorie sociali più svantaggiate, ad impoverirsi ulteriormente, dal momento che i soggetti più deboli sono ancora una volta esclusi dalle nuove forme di produzione di ricchezza basate sul bene immateriale dell'informazione.

Di fronte a questa situazione, le autorità di governo e le pubbliche amministrazioni devono, per quanto di loro competenza, intervenire sia dal punto di vista strutturale e tecnologico, sia dal punto di vista della formazione delle competenze, per migliorare il benessere, evitare il rischio dell'aumento della disuguaglianza sociale e garantire, infine, la sicurezza di tutti i soggetti più fragili.

Uno degli aspetti critici della diffusione delle nuove tecnologie dell'ICT nel mondo è la scarsità, in certe zone, delle infrastrutture di rete necessarie: ad esempio i territori scarsamente popolati o le zone con configurazioni orografiche particolari possono rendere difficile la creazione di reti di telecomunicazione.

Nella provincia di Trento, per trovare una soluzione ai disagi logistici provocati dall'isolamento che colpisce le zone periferiche del Trentino, si è

ritenuto fondamentale procedere all'installazione di infrastrutture digitali capaci di collegare capillarmente tutto il territorio, per supportare sia l'evoluzione qualitativa e quantitativa dei servizi interni alla Pubblica amministrazione, sia per sostenere gli operatori che intendono noleggiare la rete esistente per erogare migliori servizi alle imprese e ai cittadini, e creare concretamente la cosiddetta *società dell'informazione*.

Per tale motivo la Provincia Autonoma di Trento ha sviluppato il progetto "Trentino in rete", che ha portato alla creazione e all'ammodernamento delle strutture telematiche presenti in provincia, in modo tale da annullare il rischio di marginalizzazione e permettere quindi che il Trentino cresca uniformemente e che tutti abbiano la possibilità di accedere alle risorse e ai servizi forniti dalla rete, indipendentemente dal loro luogo di residenza.

Il progetto per la diffusione della banda larga della Provincia di Trento, già in fase di realizzazione, prevede l'implementazione di un'infrastruttura di rete di circa 800 chilometri, interamente in fibra ottica, che dovrebbe essere completata a fine 2011, anche se già oggi sono attive ampie tratte di rete. La rete provinciale in banda larga sarà costituita da circa 90 nodi distribuiti sul territorio, in modo tale da garantire il servizio in tutte le aree. Questi nodi hanno la funzione di interconnettere la rete di dorsale con le reti di accesso territoriali, le quali potranno essere realizzate con diverse tecnologie, sia cablate che senza fili.

L'alfabetizzazione digitale: competenze educative e ICT

La rivoluzione digitale in corso presenta dei tratti che inevitabilmente condizionano lo sviluppo delle relazioni umane ed interpersonali. Le nuove tecnologie consentono di usufruire di una serie di servizi offerti sia dalla Pubblica amministrazione, sia dalle aziende private, ma *Internet* e cellulari permettono anche la possibilità di mantenere costantemente i contatti con conoscenti e amici, o intrecciare nuovi rapporti con persone vicine o lontane. Questi strumenti sono molto potenti e possono essere estremamente coinvolgenti, specialmente per i bambini e gli adolescenti che, come risulta da molti studi e come chiunque può osservare nella propria esperienza quotidiana, sono sempre più precocemente esperti nell'utilizzo delle nuove tecnologie, anche se non sufficientemente maturi per gestire i rischi cui potrebbero andare incontro.

Le nuove generazioni utilizzano in maniera spinta le opportunità di essere in continuo collegamento attraverso modalità e strumenti offerti dalla telefonia mobile (sms, mms) e da *Internet* (*e-mail*, *chat*, *social network*). Oggi la tecnologia informatica divide le generazioni e ne accresce la distanza

nella misura in cui gli adulti, soprattutto i genitori, a causa della scarsa *cultura informatica*, sono estranei al mondo virtuale nel quale i ragazzi sono continuamente immersi, o non riescono a stare al passo con i propri figli per la continua e rapida evoluzione che caratterizza gli strumenti di comunicazione *on-line*.

Il problema, prima ancora che tecnico, è appunto prettamente *educativo e culturale*. Le ultime indagini statistiche, fatte sia dall'*Associazione Italiana di Pediatria*, sia da *Save The Children Italia*, evidenziano una tendenza alla *deriva* delle giovani generazioni verso comportamenti a rischio, sia nella vita reale che in quella virtuale, tendenza che ricalca analoghi problemi di tutta la gioventù occidentale. È chiaro che il malessere giovanile non si può far risalire al fatto che vengano utilizzate le nuove tecnologie, ma spesso i genitori, o gli altri familiari che si prendono cura quotidianamente dei bambini/ragazzi, non sono sufficientemente presenti accanto a loro per aiutarli ad interpretare la realtà del mondo virtuale, complessa quanto e più di quella del mondo reale. Così succede che modelli di comportamento sbagliati, veicolati attraverso la TV o *Internet*, possano diventare frequenti, perché assorbiti senza il filtro di un occhio adulto, oppure che l'utilizzo di cellulari e videogiochi possa portare a delle vere e proprie dipendenze, perché non sono stati posti per tempo dei limiti nel loro utilizzo.

Per tale motivo da alcuni anni sono stati predisposti dalla Commissione europea dei piani di intervento che prevedono la partecipazione di tutti gli attori, che a vario titolo possono essere interessati a queste problematiche, per realizzare campagne informative, percorsi formativi, progetti di ricerca per l'analisi dell'evolvere dei tipi di rischio in funzione dello sviluppo delle tecnologie, e centri nazionali di aiuto *on-line* per fornire aiuti e raccogliere le segnalazioni di situazioni potenzialmente a rischio.

Il governo locale ritiene di dover partecipare a queste politiche promuovendo azioni di sensibilizzazione dei genitori su questi temi, al fine di far capire loro che il *gap* tecnico che li separa dai figli non comporta necessariamente un'abdicazione del loro ruolo di guide educative.

Il gap generazionale e i rischi di internet

Per quanto si possa pensare che una persona fra i 30 ed i 50 anni abbia in media una sufficiente competenza tecnologica, in realtà, nella maggior parte dei casi, non è così, se per competenza tecnologica si intende una padronanza degli strumenti tale da poter esercitare (in qualità di genitori o educatori) una funzione di guida nei confronti dei minori nell'uso consapevole dei nuovi media.

Si parla molto spesso di *nativi digitali* e *immigrati digitali*, ipotizzando per i primi una conoscenza delle tecnologie molto superiore a quella dei secondi. Ciò spesso non è affatto vero, o è vero solo in parte: la realtà è che il gap tra le generazioni consiste essenzialmente nel modo di apprendere come utilizzare i nuovi strumenti e nella relazione che le nuove generazioni hanno con gli stessi e con il mondo esterno attraverso essi.

Sotto il profilo psicologico e sociale, i nuovi servizi di Internet hanno un'attrattiva notevole per gli adolescenti, perché permettono loro di fare esperimenti che hanno a che fare con lo sviluppo della propria identità e i rapporti sociali. Le nuove tecnologie pervadono la nostra esistenza e in particolare modo quella delle nuove generazioni. In qualunque posto ci si trovi è difficile vedere un giovane sotto i trent'anni che non stringa in mano un dispositivo elettronico portatile, perché questi strumenti sono ormai integrati nel modo di vivere delle nuove generazioni e di fatto rappresentano il modo attraverso il quale i ragazzi si mettono in rapporto con la società.

Le famiglie hanno delle grosse difficoltà nel capire come gestire il rapporto dei figli con le nuove tecnologie, e i figli non possono/vogliono/sanno spiegare le caratteristiche del loro mondo. Il genitore di oggi è cresciuto con la radio e la TV, e riesce abbastanza bene a gestire questi strumenti, sia perché esiste ormai un'esperienza consolidata, sia perché nel corso degli anni sono state definiti dei precisi codici di regolamentazione/autoregolamentazione che rendono (o almeno fanno percepire) l'uso di questo strumento sufficientemente sicuro. La tecnologia si evolve molto velocemente, e così come le opportunità, anche i rischi tendono a modificarsi. Gli adulti, "immigrati digitali", non devono rincorrere i propri figli per avere le stesse loro competenze, ma devono riuscire a capire quali sono gli strumenti tecnologici più utili e le regole di comportamento da adottare perché la navigazione sia sicura e le azioni compiute in rete siano improntate alla correttezza.

Anche su queste tematiche si stanno realizzando azioni di formazione/informazione, d'intesa con le associazioni di famiglie e gli attori più significativi, per colmare il gap digitale e rafforzare le competenze dei genitori sulle nuove tecnologie.

Il Digital Divide per gli anziani

Sotto l'effetto congiunto di un tasso di natalità ridotto e di una maggiore longevità, le nostre società stanno invecchiando. Tra il 2000 e il 2020 la proporzione delle persone tra i 65 e i 90 anni di età passerà da 16 a 21% della popolazione complessiva dell'Unione europea, mentre la proporzione

dei giovani tra i 15 e i 24 anni sarà solo dell'11%. Questo squilibrio quantitativo tra giovani e meno giovani sta comportando un cambiamento qualitativo nei rapporti tra le generazioni. Da diverse indagini statistiche emerge come il problema dell'analfabetismo digitale sia particolarmente diffuso tra le persone anziane. Una persona anziana tendenzialmente non sa che farse-ne delle nuove tecnologie perché non ne conosce le potenzialità e perché si sono diffuse in tempi troppo veloci rispetto alla sua capacità di adattamento ad esse.

Eppure l'*e-inclusion* per gli anziani significa, in primo luogo, minore solitudine ed in secondo luogo accesso a servizi pubblici o privati molto utili e a volte fondamentali in caso di impedimenti fisici. Un aspetto che può fare la differenza nel favorire o meno l'utilizzo del web da parte degli anziani è l'accessibilità; purtroppo queste tecnologie sono studiate di norma solo per un'utenza giovane:

- a) l'approccio ad esse è di tipo intuitivo ed esperienziale e conseguentemente non c'è sufficiente chiarezza delle spiegazioni, che pertanto sono poco adatte al modo di apprendere di una persona anziana, che ha invece bisogno di istruzioni chiare da controllare e ricontrollare;
- b) i caratteri dei *monitor*, cellulari ... di solito sono troppo piccoli e i colori utilizzati rendono difficile la leggibilità;
- c) sono presenti frequentemente termini e sigle sconosciute solo da chi ha già familiarità con queste tecnologie;
- d) compaiono improvvisamente finestre di *alert* che immancabilmente creano panico nei neofiti di una certa età.

Per tali motivi è prevista la diffusione di software gratuiti specifici per le esigenze degli anziani, che rendano l'approccio alle nuove tecnologie più *user-friendly*, la realizzazione di percorsi formativi, già stati sperimentati in altre realtà, nei quali dei ragazzi svolgano volontariamente attività di tutoraggio in aula (in un rapporto uno a uno con persone anziane) e l'uso di guide semplici e facili da consultare per poter continuare le proprie esercitazioni autonomamente.

Lorenzo Degiampietro, Grazia Zotta, Sabrina Camin, *funzionari Provincia Autonoma di Trento*

La Provincia Autonoma di Trento, nell'ambito delle proprie competenze stabilite dallo Statuto speciale, è titolata alla programmazione e all'erogazione delle prestazioni sociali e sanitarie su tutto il territorio provinciale. Tra le varie politiche attive in questi ambiti, la Provincia pone la propria attenzione al contributo che possono offrire le tecnologie dell'informazione e della comunicazione nello svi-

luppo di soluzioni innovative nell'ambito del *welfare*. L'interesse dell'amministrazione su questi temi è duplice. In primo luogo c'è la volontà di accrescere le condizioni di sicurezza e di benessere per la generalità dei propri cittadini, con particolare attenzione per le fasce di popolazione socialmente più deboli, rappresentate principalmente dagli anziani, dai disabili e dai minori. In secondo luogo è fondamentale per l'Ente pubblico che gestisce un budget finanziario, contrastare il progressivo aumento dei costi legati alle politiche di *welfare*, soprattutto quelli riferiti alle prestazioni sanitarie e ai servizi domiciliari.

Per promuovere lo sviluppo dell'ICT la Provincia di Trento interviene innanzitutto sostenendo la ricerca, attraverso il finanziamento di studi e progetti di ricerca, l'adesione a progetti di cooperazione internazionale, promozione e partecipazione ad eventi seminari a livello locale, nazionale e internazionale. L'idea è quella di creare una cultura diffusa e il più possibile omogenea, rispetto ai temi delle tecnologie applicate l'assistenza alla persona, attraverso la realizzazione di soluzioni ad alto contenuto tecnologico applicabili ai contesti sociali e sanitari. Ma, accanto alle attività di natura prettamente scientifica, è molto importante per l'Ente mettere in campo nuove politiche che diano risposta già da ora ai bisogni della popolazione. Si lavora quindi alla creazione di servizi domiciliari e soluzioni organizzative che utilizzano strumentazioni tecnologiche già reperibili sul mercato a costi competitivi. Lo scopo in questo caso è quello di creare soluzioni tecnologiche fruibili in maniera semplice e diffusa da tutta l'utenza.

Nell'ambito dei nostri compiti lavorativi ci occupiamo e ci adoperiamo, all'interno dell'amministrazione provinciale, a sostenere queste progettualità innovative e professionalmente molto stimolanti. In questo ambito il lavoro ci appassiona e ci motiva molto. Ci stimola molto il poter operare in modo interdisciplinare per progettare e sperimentare concretamente nuove idee e nuovi servizi che, ci rendiamo conto, sono molto importanti per gli utenti finali dei servizi ma che sono anche delle importanti opportunità di sviluppo per il nostro territorio. La funzione dell'ente pubblico in questo caso è di forte stimolo del mondo della ricerca scientifica e tecnologica che su questi temi può fare molto.