

ARIPS



AVANZAMENTI

IN PSICOSOCIOLOGIA

E PSICOLOGIA DI COMUNITA'

n.7/90

PER UNA MISURAZIONE DELLA QUALITA'

	PRESENTAZIONE	pag. 3
nicola porro	UNA SOCIOLOGIA DELL'EFFICACIA: VARIAZIONI SUL TEMA	pag. 4
	1.1 Misurare l'efficacia ?	pag. 4
	1.2 La "felicità" del Welfare	pag. 6
	1.3 Lealtà, defezione, protesta	pag. 9
	1.4 Il modello e oltre	pag. 12
	2. Note e Bibliografia	pag. 17
	2.1 Note al testo	pag. 17
	2.2 Bibliografia	pag. 18
fabrizio alboni. ignazio drudi m.vittoria sardella	PRIMO RAPPORTO SULL'EVALUATION DEL PROGETTO GIOVANI DELLA CITTA' DI VERONA	pag. 19
	1. L'Evaluation del Progetto	pag. 20
	1.1 Finalità ed obiettivi del progetto	pag. 20
	1.2 I problemi dell'evaluation	pag. 21
	2. I "fronti" della valutazione	pag. 22
	2.1 La città	pag. 22
	2.2 L'interfaccia città/progetto	pag. 22
	2.3 Il meccanismo di funzionamento interno	pag. 22
	2.4 I sotto-progetti	pag. 22
	2.5 I giovani, l'aggregazione e l'attivazione	pag. 23
	3. La metodologia dell'evaluation	pag. 23
	4. Lo sfondo veronese	pag. 24
	4.1 Il "pannello di controllo"	pag. 24
	4.2 Gli indicatori	pag. 26
	5. Il rapporto Progetto/Città	pag. 33
	5.1 La partecipazione	pag. 33
	5.2 Il sondaggio d'opinione	pag. 39
	6. Evaluation équipe centrale	pag. 44
	6.1 Il questionario	pag. 44
	6.2 Alcune considerazioni sui risultati	pag. 44
	6.3 Le performances del Progetto Giovani	pag. 50
	Bibliografia	pag. 52
	SEMINARIO SUI MODELLI DI PREVENZIONE PRIMARIA	pag. 53
	INFORMAZIONI DALL'ARIPS IN BREVE	pag. 54

PRESENTAZIONE

Apriamo il nuovo decennio verso il 2.000 dedicando AVANZAMENTI ad un tema che crediamo di buon auspicio per il futuro : la QUALITA'.

Fin dalla fondazione del nostro Istituto si é interessato ai problemi della misurazione dell'immateriale perché riteniamo di fondamentale importanza valutare l'efficienza e l'efficacia di interventi o servizi di pubblica utilità . Solo riuscendo ad individuare i punti problematici di un'istituzione o facendo emergere i pareri dei partecipanti ad un intervento si possono progettare strategie atte a migliorare la qualità dell'azione sociale.

La cultura della "qualità" si sta diffondendo, anche se lentamente, nel nostro Paese. Diverse discipline (psicologia, sociologia, economia, pedagogia) stanno conducendo degli sforzi per aggredire il problema e questo numero di AVANZAMENTI vuole porsi come stimolo di riflessione e di incentivazione ai Soci in modo che un numero sempre maggiore di colleghi sperimentino sistemi di verifica e valutazione nella propria pratica professionale.

Il primo articolo di questo numero è l'intervento che Nicola Porro, sociologo dell'Università di Roma, ha presentato nella giornata del Decennale ARIPS dedicata all'evaluation. Il contributo del professor Porro, che varie volte ha collaborato con noi con soddisfazione che riteniamo reciproca, affronta il problema della misurazione dell'efficacia dal versante della Sociologia.

Si tratta di un modello interpretativo di soddisfazione/in soddisfazione dei cittadini-utenti nei confronti delle prestazioni dello Stato Sociale.

Il secondo contributo é l'applicazione del modello ARIPS ai primi 3 mesi di vita del Progetto Giovani della città di Verona (il cui impianto filosofico é descritto nel numero scorso di AVANZAMENTI).

Abbiamo deciso di pubblicare integralmente la relazione presentata a Verona nel dicembre scorso perché una qualsiasi riduzione sarebbe andata a discapito del lavoro che possiamo definire primo del genere nel panorama italiano.

Infine AVANZAMENTI nelle sue ultime pagine vuole aggiornare Soci ed Amici sullo stato dell'arte attuale e sui progetti per il prossimo autunno.

Nicola PORRO
Dipartimento di Sociologia
Universita di Roma "La Sapienza"

1.1 Misurare l'efficacia?

La categoria di efficienza e' tradizionalmente indagata e sottoposta a verifica empirica tramite gli strumenti propri dell'econometria. In altre parole, l'efficienza e' da sempre misurata dal ricorso al calcolo costi/benefici. Cio' richiede l'elaborazione di indicatori specifici e talvolta complessi, ma appare tutto sommato legittimo parlare di criteri di misurazione dell'efficienza.

Qualitativamente diverso e' il discorso relativo all'efficacia. Questa appare assai piu' connessa a ragioni di utilita' sociale che in molte situazioni si sottraggono a un calcolo in puri termini di costi/benefici. Da un lato, infatti, l'adozione di un criterio econometrico classico puo' risultare inopportuno nella misurazione di fenomeni come la soddisfazione dell'utenza o il gradimento degli operatori di un servizio. Dall'altro, esso sembra tecnicamente inapplicabile ogni volta che si tratti di conferire una dimensione quantitativa a valori qualitativi per eccellenza.

La sociologia empirica ha una lunga tradizione di tentativi operati in questa direzione - attraverso l'ideazione di scale di valutazione, di atteggiamento, ecc. -, ma sarebbe del tutto arbitrario generalizzare la validita' degli esperimenti compiuti. Ne sarebbe onesto ignorare la lunga sequenza di fallimenti che si associa al problema della misurazione empirica della soddisfazione (o della delusione).

Non e' casuale, del resto, che sociologi, antropologi e psicologi sociali particolarmente attenti al profilo qualitativo dei fenomeni - o semplicemente scettici verso l'attendibilita' e l'estensibilita' delle informazioni "quantitative" - si siano andati progressivamente orientando, non senza qualche enfattizzazione polemica, verso l'adozione di procedure d'indagine poco inclini alla misurazione. Nasce anche da qui il recente revival del metodo biografico, delle storie di vita, dell'analisi dei profili di carriera e di quant'altro caratterizza un settore importante della produzione piu' recente delle scienze sociali.

Dobbiamo porci, allora, alcune elementari questioni di natura epistemologica. La prima e' se misurare nelle valutazioni di efficacia. La seconda e' cosa misurare. La terza e' come misurare.

Il primo passaggio, a sua volta, rinvia a una distinzione possibile fra misurazione e quantificazione. Potremmo, ad esempio, ritenere opportuno misurare la soddisfazione di un campione significativo

di popolazione metropolitana nei confronti del sistema dei trasporti pubblici, ma non possibile o non necessario far ricorso a una formalizzazione empirica troppo precisa (del tipo assegnazione di punteggi o standardizzazione dei giudizi). In questo caso, ci accontenteremmo di una misurazione debole, come l'aggregazione di opinioni raccolte tramite intervista attorno a items generali, magari corredata da pochi ed essenziali riferimenti statistici, che ci aiutino a definire la composizione del campione di intervistati.

Puo essere utile, viceversa, sperimentare procedure inedite o adattamenti di criteri classici di misurazione quando un problema teoricamente impostato tenda a sfuggire alla sua traduzione empirica. Voglio dire che, talvolta - come sa bene chi si confronta con l'elaborazione di un questionario sociologico -, la definizione di standardizzazioni risulta decisiva per far risaltare proprio le dimensioni qualitative nascoste di un problema. Puo capitare, addirittura, che alla fine si rinunci del tutto a "misurare" quell'ambito di indagine, ma che il chiarimento imposto al gruppo di ricerca dal tentativo di costruire griglie analiticamente convincenti e traducibili in items, punteggi, o altro, consenta di ripensare criticamente la stessa ipotesi di lavoro. La scelta del come misurare, finisce, allora per coincidere con quella del cosa misurare.

A mio parere, l'analisi delle valutazioni soggettive - quando non si configuri come sottosezione di una ricerca piu ampia e "garantita" dal punto di vista delle informazioni strutturali - puo , e talvolta deve, essere condotta con l'impiego di tecniche di rilevazione e di elaborazione semplici. Il ricorso a procedure particolarmente complesse o sofisticate rischia infatti di risultare poco produttiva o decisamente inidonea, quando impone un intervento d'autorita del ricercatore nella classificazione/riclassificazione delle informazioni in funzione delle procedure di trattamento statistico dei dati.

Con queste premesse vorrei, insomma, ridimensionare l'astratta contrapposizione fra quantitativisti e qualitativisti, in favore della centralita del problema da indagare. Le tecniche di rilevazione empirica adottate sono pur sempre uno strumento, parziale e contingente, nelle mani del ricercatore. E' sua la responsabilita di scegliere i percorsi d'indagine piu proficui ("efficaci"?) senza farsi condizionare da criteri di appartenenza formale a questa o quella scuderia di metodologi. In questo senso, la possibilita di misurare un fenomeno apparentemente refrattario alle quantificazioni empiriche - la soddisfazione, il desiderio, la delusione, ecc. - va riconosciuta come una delle vie capaci di chiarirci meglio il problema. Non va, cioe , esclusa aprioristicamente ne assunta come esclusivo criterio di validazione di un'ipotesi di lavoro.

Anche il momento della misurazione - che, si è detto, non coincide necessariamente con quello della quantificazione - va finalizzato a uno stadio intermedio, ma decisivo della ricerca: la costruzione di tipologie. Senza la possibilità di raccogliere le informazioni empiriche in quadri concettualmente maneggevoli non potremmo mai dare omogeneità e comparabilità ai frammenti di conoscenza che l'indagine ci mette a disposizione.

E' questa, del resto, l'idea-forza del metodo weberiano che, significativamente, si applica in prevalenza ad analisi storico-comparative. Costruire tipologie è essenziale perché ci evita la dispersione delle informazioni e ci costringe a selezionare secondo criteri di coerenza interna i dati disponibili. Ha, cioè, una funzione epistemologica generale. Quello che va ricordato, se mai, è che nelle scienze sociali il tipo ideale, il modello, la stessa classificazione non vanno mai intesi come leggi dotate di regole e ricorrenze - in analogia con i paradigmi delle scienze naturali classiche -, ma hanno soltanto una funzione di organizzazione di dati e persino di procedure di analisi. Hanno, cioè, un compito a breve raggio, ma assolutamente indispensabile. Quanti hanno voluto trasferire la sacrosanta critica alla quantofrenia sociologica nei termini di una ripulsa universale di ogni tentativo di sistematizzazione del dato empirico (è il caso di certe letture radicali dell'individualismo metodologico), hanno finito per "gettare il bambino con l'acqua sporca". Con il risultato di ridurre la sociologia a impressionistica ricostruzione di casi esemplari - quindi a giornalismo - o a involontaria parodia del metodo storiografico.

1.2 La "felicità" del Welfare

Essendo il nostro riferimento problematico la "soddisfazione pubblica", ho cercato di esemplificare il contributo delle scienze sociali nell'opera di uno studioso che può rappresentare una specie di tipo ideale del ricercatore "trasversale". Di quel genere di analisti della società, cioè, che - in omaggio alla cultura metodologica anglosassone - riflettendo criticamente sui propri modelli di osservazione, giungono a sviluppare letture inter e multidisciplinari.

Il personaggio è un economista incline a letture sociologiche ad ampio raggio: Albert O. Hirschman. Il problema da lui indagato e di cui ci si occuperà qui è la categoria di soddisfazione/insoddisfazione dei cittadini-utenti nei confronti delle prestazioni dello Stato sociale. Parlo di Stato sociale - come traduzione non neutralistica del termine Welfare - in consapevole opposizione a Stato assistenziale (1), giacché solo un sistema di servizi estesi tendenzialmente a tutta la popolazione (modello universalistico) è passibile di una valutazione in termini di efficacia propriamente intesa.

L'assistenza pubblica rivolta alle sole fasce di popolazione marginale rappresenta la versione storicamente antecedente e socialmente riduttiva dei sistemi di Welfare. Proprio Hirschman ha il merito di aver operato una distinzione analitica fra i due tipi di Welfare, concentrando la propria attenzione sul primo - sistema universalistico, Stato dei servizi - e sulla genesi della delusione in un sistema di Welfare tendenzialmente diffuso a tutti gli strati della società.

Come si vedrà, questa riflessione su categorie classiche della filosofia morale - la felicità pubblica, il benessere, la soddisfazione e, di contro, la deprivazione, la delusione o, se si preferisce, le "nuove povertà" - viene condotta con il ricorso a schemi interpretativi fondati sull'incrocio di modalità fenomenologiche precise. Operando, cioè, per classificazioni e tipizzazioni che consentono una collocazione significativa, di tipo spaziale. Quello che appare veramente essenziale, insomma, è definire e "decomplessificare" il problema in discussione. Si può sostenere, addirittura, che Hirschman ne misuri la latitudine sociale attraverso la collocazione nello spazio storico. Poco o nulla gli interessa, invece, una quantificazione di tipo tradizionale.

Il modello cui si farà riferimento è, ovviamente, quello basato sull'incrocio fra exit e voice - defezione e protesta -, come viene descritto e argomentato nell'opera più nota dell'economista americano, la cui versione originale risale al 1970 (2).

Ma lo sfondo critico da cui la proposta empirica deriva è sicuramente meglio ricostruito in *Shifting Involvements*, pubblicato nel 1982 e tradotto in italiano appena un anno dopo (3). Indagando gli "oscillanti coinvolgimenti" dell'azione collettiva e le implicazioni strutturali dell'alternarsi di fasi di mobilitazione e riflusso nei movimenti politici, Hirschman introduce un elemento sino ad allora trascurato dai politologi e dai sociologi della politica, come la variabilità soggettiva dei comportamenti.

Se già Kant aveva intuito la centralità del soggetto giudicante nella genesi della delusione ("date a un uomo tutto ciò che desidera e capirà che tutto non è tutto") e se un sociologo eterodosso come Simmel aveva ricordato come la sola cosa che non può deludere è il denaro (4), nessuno si era sinora spinto a tentare una "oggettivazione della soggettività" facendo dei criteri di soddisfazione e delusione il campo d'indagine privilegiato di una lettura socioeconomica del Welfare.

Soddisfazione e delusione che si rivolgono a due prodotti esemplari delle società di massa: i beni di consumo e i servizi collettivi. In questa sede, trascurando l'Hirschman critico del mercato, ci si soffermerà sui servizi collettivi come punto d'intersezione fra logica economica (principio di efficienza) e finalità sociali (principio di efficacia).

Un luogo comune abbastanza suffragato empiricamente vuole che la qualità dei servizi erogati dalle strutture pubbliche

declini con l'estendersi della loro fruizione. In altre parole, man mano che lo Stato assistenziale si trasforma in Stato sociale, ponendosi come fine la soddisfazione di una domanda diffusa e poco connotata in termini di stratificazione sociale, si innesca una spirale di degrado della prestazione.

L'effetto paradossale è che la critica ai servizi pubblici cresce quanto più ampio è l'ambito di utenti che ne godono a costi tendenzialmente nulli. Le critiche più radicali all'assistenza sanitaria pubblica o all'educazione di Stato, del resto, sembrano trovare accoglienza più favorevole proprio nei Paesi a più evoluto sistema di Welfare.

Per Hirschman - che, peraltro, sembra troppo sbrigativo nel definire "a costo zero" le prestazioni del Welfare pubblico, se si considera la relazione con il prelievo fiscale sui redditi da lavoro - ciò deriva dal fatto che il controvalore offerto gratuitamente risulta meno coinvolgente in termini di aspettative. Si tratterebbe, cioè, di quel "paradosso del Welfare" che ha fatto parlare di un sistema strutturalmente condannato alla sconfitta (5).

Sul piano delle relazioni sociali, un sistema di Welfare collettivo - quindi garantito dai meccanismi istituzionali - è sempre perdente. Perde se non riesce a soddisfare i bisogni essenziali per i quali è nato. Ma perde anche se - soddisfatti i bisogni essenziali - non riesce a dare risposte sufficientemente estese e tempestive ai nuovi bisogni generati dal superamento delle necessità più impellenti.

E' il circolo vizioso delle aspettative crescenti, per cui - esemplificando - una scuola pubblica che si doti di una palestra mediamente attrezzata sarà presto investita da una richiesta più specializzata (una piscina, un campo da tennis) e, una volta soddisfatta questa esigenza, da una domanda di tendenziale generalizzazione del beneficio (ad esempio, di gratuità e disponibilità continuativa del servizio), e poi da istanze di migliore qualificazione (istruttori specializzati), e così via in una spirale apparentemente incontrollabile.

Alcuni politologi di ispirazione conflittualista hanno, però, osservato che - suscitando azioni collettive orientate al fine, fosse pure circoscritto, scarsamente rilevante o addirittura ispirato a una rivendicazione di privilegio -, il sistema politico di Welfare favorisce una forma di estensione della cittadinanza. Per questa via, si produce legittimazione del sistema e si sviluppano potenziali risorse di leadership.

A questo proposito, Hirschman ha un'intuizione meritevole di approfondimento. Criticando la teoria del Free Rider sostenuta da Olson (6) - per il quale il declino del conflitto rivendicativo è un fatto strutturale e tendenzialmente irreversibile, essendo indotto dal più classico dei calcoli costi/benefici e favorito dalle nuove articolazioni "neocorporative" del conflitto sociale

(perchè impegnarsi in uno sciopero quando gli eventuali benefici verranno ripartiti fra tutti, "crumiri" compresi?) -, egli ribalta l'argomentazione degli utilitaristi. Il beneficio individuale di un'azione collettiva non risulta dalla differenza fra risultato sperato e sforzo compiuto per il suo raggiungimento (calcolo classico costi/ricavi), bensì dalla loro somma. Il beneficio, insomma, cresce con lo sforzo che ha richiesto. Così, ad esempio, è possibile una lettura dell'astensionismo elettorale in una chiave del tutto inedita. Il non voto sanzionerebbe proprio il modesto costo d'esercizio del diritto di voto, suggerendo una comparazione fra comportamento elettorale (di routine, eterodiretto) e possibilità espressive alternative di una volontà politica.

In questi termini, la questione della soddisfazione/delusione rispetto alle performances del Welfare risulta completamente ridefinita. L'approccio di partenza, traducendosi in una critica dell'economicismo puro, ha introdotto implicitamente due dimensioni essenziali ai fini del nostro ragionamento: quella dell'efficacia - non riducibile all'efficienza e al calcolo costi/benefici - e quella della soddisfazione come versante empirico della "felicità pubblica".

Il richiamo a questa implicazione etico-filosofica non è accidentale. La nozione di felicità pubblica, infatti, si affaccia nel diritto e nella filosofia delle istituzioni in concomitanza con le rivoluzioni moderne - a cominciare da quella americana e da quella francese - e, significativamente, con il primo sviluppo delle scienze sociali come prodotto autonomo della "varia umanità" illuministica.

Ogni volta che, nelle elaborazioni costituzionali post-rivoluzionarie, compare il riferimento alla felicità, essa va intesa come fatto pubblico e diritto collettivo. Lo Stato liberal-rivoluzionario rinuncia, insomma, a derivare da una qualche metafisica una propria definizione di "felicità" e si accontenta di porla come meta ideale per una comunità di eguali, come aspirazione resa storicamente perseguibile dal nuovo ordine civile.

E l'analisi delle condizioni possibili per la felicità pubblica, da Jefferson e Rousseau in poi, forma l'oggetto privilegiato di ogni teoria sociale dello Stato.

La soddisfazione, allora, misura la felicità pubblica (cioè la sola felicità di cui possa occuparsi una teoria laica delle istituzioni e della società) come scarto fra aspettative/mobilitazione e risultati ottenuti. L'efficacia è l'indice di questa relazione. Il consenso - nella sua definibilità empirica - ne rappresenta il possibile indicatore.

1.3 Lealtà, defezione, protesta

Il problema empirico che ci troviamo, dunque, ad affrontare è quello degli indicatori "giusti". Ovvero: l'efficacia di un

sistema di prestazioni valutato in base al grado di consenso pubblico che esso riesce a suscitare. In proposito sappiamo da Hirschman che le misurazioni econometriche di efficienza, per quanto dilatate e adattate ad accogliere parametri complessi di giudizio, non riescono a rendere ragione soddisfacentemente della complessità del fenomeno.

Tanto vero che - introducendo il suo "Lealtà, defezione, protesta", che porta il significativo e un po' pretenzioso sottotitolo di "Rimedi alla crisi delle imprese, dei partiti e dello stato" -, Hirschman ricorda come il ristagno economico (situazione paradigmatica di inefficienza) costituisca una risorsa per l'innovazione imprenditoriale, esattamente come l'apatia politica - classico effetto di "deficit della rappresentanza" alla luce della teoria classica della democrazia - rappresenta spesso il prerequisito utile a restituire flessibilità a un sistema politico minacciato dal sovraccarico di domanda sociale (7).

Procedendo per approssimazioni successive, si deve quindi cercare un approccio composito, che abbracci economia e politica nel valutare sia le prestazioni di un tipo che quelle di un altro. E' di qui che proviene l'idea di combinare l'analisi dell'"exit" - di ascendenza economica e legato costitutivamente alla concorrenza e al mercato, per cui l'uscita misura la disaffezione fondata sul puro e semplice modificarsi delle relazioni di convenienza da parte del cliente deluso - con quella della "voice". Per voice intendiamo, invece, il paradigma politologico della protesta.

Exit/voice, uscita/protesta divengono così le due polarità attorno alle quali si organizza un complicato modello di individuazione dei comportamenti collettivi. Complicato non tipologicamente, ma in relazione alle implicazioni interne segnalate dall'autore. In un sistema economico, infatti, l'uscita è una risorsa efficace se la clientela è abbastanza vigile da cogliere l'eventuale deterioramento qualitativo del prodotto o le opportunità offerte da proposte concorrenti, ma anche non estremamente reattiva. Solo la prima condizione consente al produttore di avvertire i contraccolpi negativi del mercato al declino dell'offerta, ma senza la seconda non si avrebbe la possibilità di porre riparo in tempi utili e il turnover di prodotti e clienti potrebbe assumere dimensioni e velocità tali da far impazzire il mercato, sino a produrre effetti opposti, di stabilizzazione monopolistica attorno a un produttore più efficiente o soltanto finanziariamente più solido.

Analogamente, la protesta funziona in un sistema politico solo se si sviluppa un circuito di impegno e riflusso, mobilitazione e disimpegno, che consenta di sperimentare innovazioni senza compromettere l'equilibrio. Un sovraccarico di pressione - minacciando continuamente il ritiro della delega - impedisce la continuità dell'organizzazione, mentre una situazione di smobilitazione della dialettica interna pregiudica l'innovazione.

Ovviamente, questo mix di condizioni capaci di conferire efficacia ai due momenti privilegiati di espressione del consenso collettivo rinvia alle differenze costitutive fra mercato e sistema politico. Nel primo, vige il principio di convenienza e il calcolo utilitaristico è, per così dire, al riparo da condizionamenti connessi a sistemi di appartenenza, di affiliazione ideale, di coerenza comportamentale: nessuna identità profonda è coinvolta nella decisione del consumatore di cambiare marca di detersivo. Così, i contesti dai quali è impossibile (o estremamente costoso) uscire - la famiglia, lo Stato, la confessione religiosa - favoriscono la pratica della protesta. Ma i segnali della voce devono essere percepibili e traducibili in possibilità operative.

Se la voce non è possibile, l'uscita diviene necessaria anche al di fuori del suo ambito normale di applicazione: è la situazione dell'esule politico. Tutto questo per introdurre un terzo livello, complementare e interattivo rispetto alla voce e all'uscita, che Hirschman definisce "lealtà".

Si tratta di uno sviluppo importante della teoria: con l'introduzione del concetto di lealtà si affaccia, infatti, un'istanza meno razionale e di ben difficile declinazione empirica. In fondo, una flessione del fatturato o delle vendite di un prodotto può costituire un indicatore affidabile dell'exit da parte della clientela di una determinata azienda. E, seppure in maniera più grossolana, la crescita dell'opposizione interna, minacciando l'ingovernabilità di una struttura politica o sindacale - anche senza esprimersi nella forma quantificabile di un calo degli iscritti o delle quote sociali - rende palpabile l'esistenza di una voce di protesta o il suo rafforzarsi.

Nell'un caso e nell'altro, si tratta di reazioni di tipo razionale che si manifestano in forme diverse ed entro i limiti di applicazione (e di efficacia) descritti dal modello. La lealtà, invece, chiama in causa sistemi simbolici più sofisticati e spesso interiorizzati a livello di personalità. Da questo punto di vista, potremmo anche declinare il concetto di lealtà come appartenenza/identità dizioni che peraltro sono estranee al lessico di Hirschman. In termini macrosociali, la lealtà può contribuire, infatti, a rendere impraticabile l'uscita, rinforzando meccanismi di mobilitazione e attivazione di risorse all'interno del sistema considerato.

E' il caso giapponese: una realtà fisica e culturale di tipo insulare che, stimolando una forma di sovraidentificazione nazionale, ha in qualche modo utilizzato l'impossibilità di uscita valorizzando al massimo le potenzialità dei singoli cittadini (sudditi). Opposto e simmetrico è l'esempio sudamericano. L'assenza di rilevanti barriere linguistiche in un quadro di accentuata frantumazione politica e di instabilità sociale, avrebbe favorito in modo abnorme l'uscita e, con ciò il degrado delle specifiche situazioni nazionali.

Più in generale- limitando l'osservazione ai sistemi politici e alle organizzazioni, data la quasi nulla influenza della lealtà sul mercato dei beni materiali - si può sostenere che la lealtà, rendendo più costosa l'uscita, accresce le probabilità che si attivi la voce. E' però importante che la possibilità di uscita non sia negata a priori. Così, un sistema di partiti ottimale dovrebbe prevedere poche forze in competizione, separate da differenze ideali e programmatiche nette e percepibili (altrimenti l'exit per via elettorale sarebbe troppo facile e il sistema esposto a pericoli di instabilità), ma che non rappresentino barriere invalicabili, pena la perdita di potere contrattuale della voce, che agisce in funzione del miglioramento interno dei partiti.

E ancora: i comportamenti fondati sulla lealtà possono essere declassati a conformismo se il prezzo dell'uscita è esorbitante, come nel caso delle comunità "naturali" o "primarie" (famiglia, tribù, Chiesa, Stato) o delle aggregazioni rette dal principio della connivenza (la banda criminale o il partito totalitario). Dove non esiste costo d'ingresso - come nella famiglia o nella nazione -, la difficoltà di uscita è tendenzialmente compensata dalla facilità della protesta.

La lealtà, in quanto coinvolgimento soggettivo nei destini di un gruppo o di un'organizzazione, rende molto difficile l'uscita. In alcune situazioni di marginalità sociale o etnica, si traduce in rivendicazione della propria alterità: paradossalmente, un movimento come il Black Power operava come voce rispetto alla società Usa proprio perché si contrapponeva a un'idea di uscita come fuga dal gruppo di appartenenza, attraverso il successo della personalità di colore o dinamiche simili. Considerazioni analoghe si possono fare per il movimento femminista, a lungo diviso fra opzione egualitaria - di pari opportunità come chance di uscita da una condizione sottoprivilegiata - e scelta di contestazione radicale della società e dei suoi valori.

Applicando alcune categorie politologiche di Lipset e Rokkan (8), si potrebbe aggiungere che in casi di crisi verticale di un equilibrio - politico, economico, demografico - l'uscita può essere facilitata, consentendo una preservazione della stabilità del sistema. E' la tesi di quanti descrivono le grandi migrazioni dal continente europeo, del XVII ma soprattutto del XIX e XX secolo, come un'alternativa alla rivoluzione sociale.

1.4 Il modello e oltre

Possiamo, a questo punto, tentare una schematizzazione del ragionamento di Hirschman, adottando il modello che lo stesso autore ci propone in "Lealtà, defezione, protesta". Si tratta in sostanza di una doppia rappresentazione, che definisce - entro

uno spazio ipoteticamente descritto da due assi cartesiani - le quattro modalità prodotte dall'incrocio di exit e voice.

La prima modalità sviluppa una tipologia delle organizzazioni in base alle reazioni più frequentemente adottate dai soggetti in esse coinvolti per manifestare dissenso o rifiuto. Osserviamo analiticamente la tipologia.

- a1) Si hanno sia uscita che voce nel caso di associazioni volontarie, partiti politici in competizione, imprese industriali a clientela ristretta.
- b1) Non si hanno né uscita né voce quando si tratti di partiti operanti in sistemi totalitari monopartitici, gruppi terroristici, bande criminali.
- c1) Si attiva l'uscita ed è molto improbabile la voce in una situazione di impresa industriale operante in regime di mercato (dinamica di concorrenza).
- d1) La voce supplisce all'impossibilità (o all'eccessivo costo) dell'uscita in contesti di tipo tradizionale primario, come la famiglia, la tribù, la nazione, la Chiesa o partiti operanti in sistemi monopartitici non totalitari.

Se, invece, spostiamo l'attenzione sull'efficacia della reazione dei soggetti interessati - che è il cuore della nostra riflessione -, dovremo far interagire due nuove variabili: la risposta prevalente a una situazione di degrado delle prestazioni offerte e la reattività dell'organizzazione alla contestazione. Avremo, perciò, quattro nuove situazioni:

- a2) Di fronte al declino, l'utenza reagisce con l'uscita (si rivolge alla concorrenza) e questa reazione è efficace come pressione sull'organizzazione. È il caso dell'impresa industriale che operi in regime classico di mercato e di concorrenza.
- b2) Il declino suscita voce, ma la protesta non riesce a incidere profondamente rispetto a una struttura che sarebbe più sensibile alla defezione. L'esempio possibile è quello di enti od organizzazioni che prevedano il dissenso interno, ma dispongano di strumenti per istituzionalizzarlo e, quindi, depotenziarlo.
- c2) Si dà preferibilmente una reazione di uscita, mentre riuscirebbe più incisiva la via della protesta. Si può pensare a un'impresa pubblica che non sia tutelata da meccanismi di monopolio; al cosiddetto "monopolista pigro" (bisognoso di pressioni dall'interno dell'area di utenza); a strutture economiche rette dal sistema dell'azionariato; alle aree urbane degradate, in cui la fuga dei residenti rischia di rendere irreversibile il declino.
- d2) Se la voce è, insieme, la forma prevalente e più efficace di espressione del dissenso, abbiamo il caso di quelle organizzazioni democratiche che ispirano una lealtà basata sulla fiducia razionale e non sull'appartenenza primaria (etnica, linguistica, ecc).

Come si può constatare, non esistono criteri univoci e generalizzabili di espressione efficace della protesta, così come non esistono modalità standard di risposta da parte delle organizzazioni sottoposte a valutazioni critiche di efficacia.

Differenziandosi dagli approcci liberistici classici, Hirschman non esita a violare, ad esempio, il mito della concorrenza come condizione privilegiata che favorirebbe - sempre e comunque - la resa ottimale delle risorse. L'esempio proposto attiene proprio alla sfera dei servizi pubblici. In alcuni casi, suggerisce lo studioso americano, la presenza di un'alternativa efficace, ma costosa, a un servizio collettivo, può paradossalmente incoraggiare meccanismi di exit da parte di fasce di utenza più facoltosa, privando le rivendicazioni collettive per riquilibrare il servizio della voce di settori dotati di uno specifico potere d'influenza. Alcuni esempi tratti dalle vicende nazionali, ma non solo - del sistema sanitario possono avallare l'ipotesi.

Un tentativo di articolare meglio e in modo più convincente il modello Hirschman, rispetto alle domande sociali indotte dalla crisi del Welfare, è stato però esperito da Pierpaolo Donati nel suo "Risposte alla crisi dello Stato sociale" (9).

Il sociologo italiano ha addirittura elaborato uno schema delle modalità di risposta attiva nei confronti di un sistema pubblico di Welfare che si riveli incapace di soddisfare i bisogni emergenti dalla collettività. Tale schema prevede quattro atteggiamenti attivi alternativi: lealtà, protesta, exit alternativo (inteso come rifiuto del Welfare o rinuncia alle sue prestazioni) ed exit collaborativo, come sostegno e arricchimento dall'esterno del sistema di Welfare.

Gli atteggiamenti vanno intersecati a) con gli obiettivi e le agenzie preposti all'espletamento di un programma di benessere pubblico, a loro volta orientati a modelli solidaristici (a1) o contrattualistici (a2), e b) con le forme di scambio possibili all'interno o all'esterno del sistema. Anche le forme di scambio vengono da Donati ricondotti alle due categorie centrali di solidarietà e contratto (dove b1 e b2).

Per ogni atteggiamento attivo, quindi, si danno quattro modalità tipiche di risposta alla crisi del Welfare, solo in parte riconducibili allo schema originario di Hirschman. Così, se prevale l'ispirazione solidaristica, a una scelta fondata sul lealismo corrispondono obiettivi di realizzazione degli impegni istituzionali, con il corollario di una politica di estensione del consenso. Se, invece, si impone una logica contrattualistica, l'esito prevedibile è quello di una negoziazione fra le parti sociali e le istituzioni interessate. Analogamente, una lealtà di fondo tende a tradursi in partecipazione di supporto al regime di Welfare quando sia prevalente una prospettiva solidaristica, e in partecipazione limitata e strumentale se domina una filosofia contrattualistica.

La protesta come atteggiamento attivo di base tenderà a esprimersi oscillando fra due polarità di obiettivi: da un lato (solidarietà), la difesa degli interessi collettivi attraverso una politica di estensione sociale dei benefici; dall'altro, pratiche di contrattualismo corporativo a tutela degli interessi di singole categorie. Nel primo caso, la forma prevalente di scambio si caratterizzerà come partecipazione rivendicativa su istanze universalistiche; nel secondo, come vertenza su iniziative di taglio particolaristico.

L'exit alternativo conosce anch'esso due possibili declinazioni strategiche. La prima rinvia al modello del volontariato libero di ispirazione solidaristica, a prescindere dai suoi caratteri organizzativi e dal riconoscimento delle istituzioni. L'altra possibilità quella (neoliberista) di vertenze di puro mercato. Il volontariato privilegerà come forme di scambio il self help, l'associazionismo spontaneo e, in genere, pratiche di tipo simbolico. La linea neoliberista non varcherà i limiti operativi imposti dalla contrattazione mercantile classica.

Un atteggiamento di exit collaborativo sfocia, infine, in due opzioni tendenziali. Entrambe sono riconducibili alla categoria che Donati definisce - in omaggio a una terminologia ormai consolidata - del privato-sociale. In un caso, però, si tratterà di esperienze finalizzate all'espansione del Welfare e omogenee alla sua logica (enti, gruppi, organismi di autogestione di servizi a forte componente solidaristica), con costituzione di strutture esterne, autonome, ma non conflittuali rispetto all'intervento pubblico. Nell'altro, viceversa, si avrà una forma di privato-sociale insediato sul versante contrattualistico, quindi orientato a privilegiare sistemi di convenzione, organizzazioni economiche di garanzia (cooperative, ma anche sistemi di assistenza integrativa, ecc.), con assunzione di politiche separate, ma complementari rispetto all'ambito delle istituzioni.

Come si può osservare, il modello base è passibile di sviluppi, articolazioni e integrazioni che - prescindendo da giudizi di validità o da cavillose differenziazioni interne - hanno in comune lo sforzo di organizzare attorno a categorie dotate di coerenza interna il frastagliato profilo delle domande sociali e delle reazioni alle risposte ad esse fornite dai sistemi pubblici.

In questo senso, il caso italiano - così ricco di implicazioni, di indispensabili specificazioni tematiche, di soggettività politiche e culturali, ma anche così segnato dalle ragioni dell'insoddisfazione per un sistema di prestazioni sicuramente inadeguato alle dimensioni quantitative e qualitative assunte dai bisogni collettivi - offre un paradigma esemplare e quasi sollecita a cimentarsi in ulteriori approfondimenti.

Ma è una tentazione cui è opportuno resistere. Quello che importava qui era risalire dalle difficoltà metodologiche di un

approccio tutto e soltanto quantitativo - con riduzione della valutazione a misurazione pseudo-oggettiva - a un'ipotesi di classificazione dei comportamenti che non eludesse alcuni nodi problematici (la necessità di contestualizzare e problematizzare le situazioni, la possibilità di misurare per via indiretta attraverso l'individuazione di sistemi di coerenza, la distinzione fra momento economicistico dell'efficienza e categoria sociale dell'efficacia).

A questo, e solo a questo, è servito il riferimento al modello di Hirschman. La sua organizzazione concettuale del problema ha, infatti, il merito della semplicità delle ipotesi e del rigore dei passaggi analitici. A margine, ha anche il carattere di una discussione critica di alcuni approcci troppo entusiasticamente adottati dalle scienze sociali negli anni passati, per scontare in seguito serie cadute di credibilità (dal modello del Free Rider a quello del consumatore, ecc.). Presenta, però, anche il limite - intrinseco al suo impianto modellistico - di rappresentare in fondo una pura esercitazione formale, non priva di fughe nell'astrazione tipologica.

In altre parole, la giusta esigenza di contestualizzare e problematizzare le situazioni empiriche considerate non sempre si traduce in storicizzazione critica dei fenomeni osservati. Troppo spesso, anzi, la sensazione prevalente è quella di misurarsi con un'elegante esibizione di scenari privi di animazione sociale e politica. In qualche caso - come quando a conclusione delle proprie riflessioni si profetizza l'uso crescente della voce come strumento di pressione su un sistema pubblico di servizi perché della voce è assai più facile percepire i benefici che i costi -, si ha addirittura l'impressione di assistere alla scoperta dell'acqua calda.

Il modello va perciò, a mio parere, assunto nella consapevolezza dei suoi limiti e del suo carattere sperimentale, cui la matrice economicistica dell'autore conferisce il sapore di una provocazione interna alla disciplina, non priva di ricadute nel campo più generale delle scienze sociali.

Hirschman ci aiuta a comprendere, ad esempio, come sia necessario istituire sempre relazioni non rigide e unilineari fra problema e scelta decisionale. Non c'è quasi mai un percorso obbligato - la mitica "one best way" fra mezzi e scopi -, se non nelle filosofie del produttivismo tecnologico (taylorismo e sue varianti) o nelle teorie dell'organizzazione alla Simon o alla March. Si tratta, in tutti i casi, di approcci cui sfuggono relazioni più sottili e articolate di causalità e che si precludono l'analisi delle aree di incertezza, del ruolo delle competenze, della stessa soggettività degli attori.

In questo senso, quella di Hirschman va presa anzitutto come una brillante provocazione intellettuale, che ci obbliga a ripensare criticamente e a dilatare empiricamente il concetto di efficacia, finalmente intesa come categoria multidimensionale e oggetto meritevole di osservazione meno distratta da parte di sociologi e psicologi sociali.

2. NOTE E BIBLIOGRAFIA

2.1 Note al testo

(1) Più precisamente, Niklas Luhmann distingue lo Stato sociale dallo Stato del benessere (cfr. Teoria politica nello Stato del benessere, Angeli, Milano 1983). Quest'ultimo rappresenterebbe un prodotto storicamente recente del compromesso politico fra le istituzioni - come il Parlamento e le sedi della rappresentanza elettiva - e le organizzazioni sociali di massa (sindacati e, più tardi, organizzazioni di consumatori, ecc.). Claus Offe sottolinea, invece, come caratteristica centrale dello Stato assistenziale contemporaneo sia la tutela offerta ai cittadini in quanto riparo dai rischi della società di mercato (cfr. Alcune contraddizioni del moderno Stato assistenziale in A. Baldassarre e A.A. Cervati, a cura di, Critica dello Stato sociale, Laterza, Bari 1982). Questa ispirazione "intrinsecamente socialista" dello Stato assistenziale entrerebbe in crisi negli anni Settanta per effetto del sovraccarico quantitativo delle domande sociali e del loro differenziarsi qualitativo. L'ingovernabilità dei sistemi complessi sarebbe il prodotto politico di tale processo.

La critica di sinistra insiste, invece, sul fatto che lo Stato (assistenziale) si limiterebbe a una parziale redistribuzione delle risorse, senza attaccare le radici sociali delle ingiustizie. Di qui la contrazione delle prestazioni pubbliche come effetto ciclico della crisi fiscale. Per rimanere al problema dell'efficienza e dell'efficacia, peraltro, va aggiunto che ormai da anni anche le posizioni politicamente più radicali delle scienze sociali hanno rinunciato a identificare il livello di spesa come indicatore attendibile della qualità dei servizi erogati.

- (2) A.O. Hirschman, Lealtà, defezione, protesta. Rimedi alla crisi delle imprese, dei partiti e dello stato, Bompiani, Milano 1982.
- (3) Id., Felicità privata e felicità pubblica, Il Mulino, Bologna 1983.
- (4) Il denaro - in quanto "valore destinato a ottenere valore" - è oggetto della splendida lettura di G. Simmel, La filosofia del denaro, Utet, Torino 1984 (l'edizione originale è del 1900).
- (5) Si veda, in proposito, P. Donati, Risposte alla crisi dello Stato sociale, Angeli, Milano 1984.
- (6) M. Olson, La logica dell'azione collettiva. I beni pubblici e la teoria dei gruppi, Feltrinelli, Milano 1983.
- (7) Il tema dell'overloading, il sovraccarico di domanda che costituirebbe la causa prima della tendenziale ingovernabilità dei sistemi politici - reso familiare in Italia soprattutto dalle ricerche di Pasquino -, risale al modello compor-

tamentistico di D. Easton. Cfr. L'analisi sistemica della politica, Marietti, Casale Monferrato 1984.

- (8) Per un quadro sinottico della problematica, disponibile in versione italiana, v. S.Rokkan, Cittadini, elezioni, partiti, Il Mulino, Bologna 1982.
- (9) P.Donati, op.cit.; si veda la tavola sinottica a p.124.

2.2 Bibliografia

- P. Donati, Risposte alla crisi dello Stato sociale, Angeli, Milano, 1984.
- D.Easton, L'analisi sistemica della politica, Marietti, Casale Monferrato, 1984.
- A.O.Hirschman, Lealtà, defezione, protesta. Rimedi alla crisi delle imprese, dei partiti e dello stato, Bompiani, Milano, 1982.
- Id., Felicità privata e felicità pubblica, Il Mulino, Bologna, 1983.
- N.Luhmann, Teoria politica nello Stato del benessere, Angeli, Milano, 1983.
- C.Offe, Alcune contraddizioni del moderno Stato assistenziale in A.Baldassarre e A.A.Cervati(a cura di), Critica dello Stato sociale, Laterza, Bari, 1982, pp.3-24.
- M.Olson, La logica dell'azione collettiva. I beni pubblici e la teoria dei gruppi, Feltrinelli, Milano, 1983.
- S.Rokkan, Cittadini, elezioni, partiti, Il Mulino, Bologna, 1982.
- G.Simmel, La filosofia del denaro, Utet, Torino, 1984.



Una Città per i Giovani

Progetto Giovani

C.so P. Borsari, 17 - 37121 (Vr) - Tel. 8003742

PRIMO RAPPORTO SULL'EVALUATION DEL PROGETTO GIOVANI

a cura di:

Dott. Fabrizio Alboni

Dott. Ignazio Drudi

D.ssa Maria Vittoria Sardella

19 dicembre 1989

Comune di Verona
Assessorato Progetto Giovani



Con il patrocinio della Regione Veneto - Assessorato al coordinamento delle Politiche Giovanili e del Provveditorato agli Studi di Verona.

RINGRAZIAMENTI

Al lavoro presentato in queste pagine hanno prestato la loro collaborazione molte persone che sentiamo il bisogno di ringraziare, prima di entrare nel vivo del problema.

Innanzitutto un riconoscimento di gratitudine va ai responsabili dei diversi uffici ed enti che con competenza e precisione ci hanno aiutato nella non facile impresa di reperire dati e informazioni.

Un grazie, ancora piu' sentito, dobbiamo rivolgere alle oltre 100 persone che gia' per ben due volte sono state interpellate telefonicamente nel corso del sondaggio di opinione per la pazienza, la disponibilita' e l'interesse che hanno mostrato.

Infine un grazie alla citta' di Verona che ha avuto il coraggio di rendere possibile un'impresa cosi' ardua e che mostra la volonta' di voler continuare su questa strada. L'impegno di tutta l'equipe e', al limite delle capacita' personali, di poter ricambiare con benefici concreti e duraturi l'occasione che gli e' stata offerta.

PARTE PRIMA

1. L'EVALUATION DEL PROGETTO

Non e' questa la sede per riprendere le linee guida che hanno ispirato la definizione, la stesura e l'avvio del Progetto Giovani (P.G.) del comune di Verona. Esse vengono supposte conosciute, almeno nei loro aspetti generali, e in ogni caso sono riportate in dettaglio in altre pubblicazioni edite a cura dell'equipe centrale del P.G.

In queste pagine, ci limiteremo a riprendere, in maniera estremamente schematica, le finalita', gli obiettivi e i risultati attesi; per esplicitare il fondamento su cui la valutazione deve fare perno.

1.1. Finalita' ed obiettivi del progetto

In estrema sintesi, e quindi con un certo grado di approssimazione, ci pare di poter riassumere le finalita' del progetto in tre punti fondamentali:

- incremento e facilitazione dei percorsi dell'"agio" all'interno della rete di relazioni sociali cittadine e contemporaneo intervento sulle aree di disagio
- creazione ed ispessimento della rete di relazioni sul territorio, intese come nucleo ed essenza del sistema di prevenzione
- affermazione ed esaltazione del tessuto cittadino come sistema educativo solidale e complesso, rivolto ai giovani.

Queste finalita', da cui trae origine e ispirazione tutto il progetto, si concretizzano in un sistema estremamente ricco e articolato di obiettivi, che si sviluppa di pari passo con l'articolazione del progetto generale in progetti base e sotto-progetti. Sinteticamente gli obiettivi possono essere suddivisi in due categorie principali:

OBIETTIVI GENERALI

- Aumento delle occasioni e dei luoghi di aggregazione giovanile
- Incremento del ruolo attivo dei giovani, all'interno delle aggregazioni esistenti o nella creazione di nuovi gruppi
- Concretizzazione del ruolo educativo della citta', della sua capacita' di ascolto e di attenzione verso le problematiche giovanili
- Identificazione, riconoscimento e riduzione del disagio giovanile, creazione di percorsi privilegiati e di occasioni di transizione dal disagio all'agio.

OBIETTIVI SPECIFICI

Ulteriori specificazioni di quanto abbiamo fin qui esposto, sono legati ai singoli sotto-progetti in cui si articola il P.G. e che sono indicati in sede di previsione, nel numero di 40!

Non e' il caso di riportare qui l'elenco degli obiettivi

specifici di tutti i progetti, vogliamo solo sottolineare che all'interno di ogni sotto-progetto sono previste metodologie di evaluation specifiche e che la definizione e l'effettuazione di queste procedure da parte del titolare è "conditio sine qua non" per l'approvazione dei singoli progetti da parte dell'Equipe Centrale del P.G.

1.2 I problemi della evaluation

E' del tutto evidente, anche ad un'occhiata superficiale, che il P.G. così com'è formulato, anche nelle sue linee essenziali, è un progetto estremamente complesso, interrelato e multidimensionale. Anzi esso assume come criterio la complessità del reale e, per così dire, ne fa una struttura portante, una caratteristica peculiare.

Ciò implica che la metodologia di evaluation sia in grado di seguire l'articolazione e le ramificazioni del progetto nel momento stesso in cui esse prendono corpo, deve "capire" subito quale rivolo progettuale viene di volta in volta alimentato e si ingrossa fino a diventare un ramo importante del "fiume" P.G.

Occorre, cioè, saper giocare contemporaneamente su più tavoli, assecondando anche nell'immediatezza, gli sviluppi del lavoro. Questo pone, com'è intuibile, non pochi problemi all'impresa di valutare il P.G. di Verona. Cercheremo schematicamente di elencarne alcuni.

In primo luogo la cultura della valutazione non gode di ampia diffusione, almeno nel nostro paese, a volte si ha il sospetto che essa sia quasi osteggiata o forse temuta. Tutto ciò fa sì che chi si appresta a impiantare una metodologia di evaluation si trova ad operare "al buio", non solo perché mancano precedenti (sarebbe il problema minore), ma perché spesso mancano interlocutori. Si tratta di un'operazione da pionieri e da pionieri solitari. Occorre inventare e rischiare strade nuove.

In secondo luogo, se è vero, come abbiamo affermato, che occorre operare su i fronti allo stesso tempo, viene sottolineata per converso la necessità di inventare strumenti di sintesi che consentano di ricostruire una valutazione complessiva del progetto a partire dalla quantificazione degli effetti singoli nei diversi contesti operativi interessati.

Infine, forse il punto problematico principale, l'osservazione e la rilevazione corrente delle variabili sulle quali il progetto vuole intervenire è carente, saltuaria e non organizzata. Ciò significa che occorre ricostruire la "trama" delle informazioni già disponibili, ove esse esistano, o promuovere le azioni necessarie a coprire le aree trascurate. Ciò, fra l'altro, è coerente con la definizione del contenuto di alcuni sotto-progetti che hanno fra le proprie finalità anche quella di rilevare variabili e informazioni non disponibili (Bisogni e soddisfattori, Mappa disagio, ecc.).

2. I "FRONTI" DELLA VALUTAZIONE

2.1 La città'

E' innanzitutto la città' intesa come insieme di relazioni, come comunità spazialmente e temporalmente definita, il campo in cui vanno osservati gli effetti dispiegati dal P.G.

E' l'insieme aggrovigliato di percorsi di agio, disagio e transizione che costituisce lo "sfondo" sul quale si innesta il progetto e, al tempo stesso, costituisce l'obiettivo a lungo termine dei cambiamenti che si vogliono ottenere.

Si tratta qui di identificare le variabili e gli indicatori delle situazioni di agio, disagio e transizione e di monitorarli prima e dopo che gli intervenuti previsti nel P.G. hanno esplicato i loro effetti.

2.2 L'interfaccia città'/progetto

E' il luogo in cui è possibile valutare l'impatto più immediato dell'iniziativa, il coinvolgimento dei protagonisti cittadini, la capacità del P.G. di incidere e interagire con l'interlocutore principale del progetto.

Si tratta qui di tenere sotto osservazione tutte le variabili che identificano la "risonanza" del P.G. A livello cittadino e le reazioni che esso suscita. Occorre valutare il numero di persone coinvolte, direttamente e indirettamente, le iniziative attuate, le associazioni stimolate e che collaborano, nonché i risultati del sondaggio di opinioni a oltre 100 testimoni privilegiati che è stato previsto ed attuato già in due riprese fino al dicembre di quest'anno.

2.3 Il meccanismo di funzionamento interno del progetto

Comprende l'osservazione continua della congruità fra metodi e obiettivi; il monitoraggio dell'andamento delle iniziative promosse nello spazio e nel tempo, la costante osservazione delle capacità di coordinamento dei diversi fronti del progetto, etc..

E' questa l'area che si occupa di valutare il funzionamento interno del progetto, nonché il giudizio che sul suo svolgimento danno, di volta in volta, i componenti dell'equipe centrale.

2.4 I sotto-progetti

E' qui l'articolazione più spinta della metodologia di evaluation, ciascun sotto-progetto prevede, al suo interno, una specifica metodologia di valutazione, e della sua effettuazione è responsabile un membro dell'equipe centrale del P.G.

Qui il problema fondamentale è studiare una metodologia di sintesi che fornisce l'indicatore dell'andamento complessivo dei sotto-progetti.

2.5 I giovani, l'aggregazione e l'attivazione

Occorre osservare le modificazioni introdotte specificatamente all'interno del mondo giovanile in termini di incremento delle occasioni di aggregazione, nei livelli di attivismo dei giovani nelle aggregazioni già esistenti o nella creazione di nuove aggregazioni.

Infine verrà varato, inoltre, un sondaggio periodico su un campione di giovani, sulle conoscenze, le opinioni e le previsioni circa gli effetti del P.G. Tale sondaggio, attivo sin dai primi mesi dell'anno prossimo, sarà impostato e gestito da un gruppo di giovani volontari che formeranno un gruppo di "ricerca" con la consulenza dell'Equipe Centrale.

3. LA METODOLOGIA DELL'EVALUATION

Schematicamente la metodologia adottata può essere così riassunta:

1. Definizione delle aree di valutazione
2. Identificazione delle variabili significative per ciascuna area
3. Definizione degli indicatori che misurano ciascuna variabile
4. Censimento sulla disponibilità e reperibilità degli indicatori
5. Rilevazione degli indicatori, che significa:
 - a. raccolta (per quelli disponibili)
 - b. definizione di aree di ricerca (quando non disponibili)
6. Ricostruzione del cammino all'indietro per ricostruire l'evaluation complessiva: da una pluralità di indicatori alla variabile che misurano, da più variabili alla valutazione di un'area, dalla sintesi delle aree alla verifica dell'intero progetto

A tutt'oggi sono stati compiuti i passi da 1 a 5. L'ultimo passo, che è il più problematico, costituirà il contenuto principale del lavoro di ideazione dell'anno venturo.

PARTE SECONDA

Nei capitoli che seguono sono riportate per ciascuna area le variabili individuate e gli indicatori che sono ad oggi disponibili. Il taglio dell'esposizione subirà un lieve cambiamento, privilegiando la sintesi e il commento secco per punti in modo da privilegiare la presentazione delle informazioni quantitative sulle quali il giudizio è affidato alla discussione e al confronto.

Siamo consci che questa scelta farà, talvolta, apparire i commenti e i giudizi troppo drastici e radicali, oppure troppo scarni ed ellittici, tuttavia lo scopo di queste pagine è stimolare lo spirito critico di osservazione e di meditazione della comunità veronese, che rimane l'interlocutore principale di questo lavoro e del P.G. più in generale.

È appena il caso di sottolineare che gli indicatori proposti per l'area relativa allo "sfondo", hanno tempi di reazione legati al lungo periodo, pertanto dopo soli 3 mesi dall'entrata a regime del progetto essi non consentono alcuna valutazione. Quindi, mentre nelle rimanenti aree le informazioni riportate consentono di valutare l'andamento del progetto, nel contesto generale il focus va posto sulla definizione e sulla plausibilità degli indicatori individuati, nonché sul lavoro di analisi svolto per definire le variabili da tenere sotto osservazione.

4. LO SFONDO VERONESE

4.1 Il "pannello di controllo"

La definizione di uno scenario di sfondo di una realtà complessa come quella rappresentata dal territorio di un comune richiede evidentemente alcune assunzioni che, per quanto articolate, rappresentano in ogni caso una semplificazione del quadro generale. Il primo passo che abbiamo deciso di compiere è stato quello di individuare alcune aree, ritenute di particolare interesse in relazione agli obiettivi del Progetto Giovani, definendo per ciascuna di esse quale ruolo giocassero nei percorsi dell'agio, della transizione e del disagio. Così, ad esempio, se la partecipazione rappresenta un percorso dell'agio, la non partecipazione, o meglio l'assenteismo nei confronti della vita sociale, rappresenta un percorso del disagio, mentre la partecipazione saltuaria può prefigurare una zona di rischio o una chance dalla quale si può passare ad una delle due situazioni precedenti.

In questo modo abbiamo quindi inteso costruire un "pannello di controllo" della situazione veronese riguardo alle aree toccate dalle finalità del Progetto Giovani.

AGIO	TRANSIZIONE	DISAGIO
partecipazione	saltuarieta'	assenteismo
aggregazione	solitudine	disgregazione
attivazione	spettatore	passivita'
avviamento al lavoro	in attesa di lavoro	licenziamento
studenti "convinti"	"parcheggiati"	drop-out
solidarieta'	indifferenza	intolleranza
integrazione	coabitazione	emarginazione
ente locale presente	ente locale burocrate	ente locale assente
appartenenza socio-politica	astensionismo	criminalita'
prevenzione	cura	repressione

Il secondo passo del processo ha l'obiettivo di individuare, per ognuna di queste caselle, uno o piu' indicatori che funzionino da spie degli effetti del Progetto Giovani nel lungo periodo; e' infatti chiaro che su queste variabili gli effetti del P.G. ricadranno in maniera indiretta e potranno essere rilevabili solamente a distanza di tempo.

La definizione di questi indicatori ha comportato un lungo lavoro di "scavo" sul significato delle variabili e sulla loro possibile quantificazione e misurabilita'. Un primo risultato e' stata la constatazione che in alcuni casi non era concettualmente possibile definire un indicatore per una variabile se non come complementare alla variabile opposta, ad esempio per l'assenteismo l'unico indicatore individuabile e' il complemento degli indicatori della partecipazione.

Un secondo ordine di problemi e' maggiormente legato alla costruzione concreta degli indicatori: da un lato, alcune aree erano sovrabbondanti di informazioni e quindi richiedevano una selezione; altre aree, al contrario, erano completamente prive di dati disponibili e quindi ponevano problemi di copertura.

Per quanto riguarda la difficolta' di reperimento dei dati relativi ad alcune variabili va sottolineata la disorganicita' che abbiamo osservato nella rilevazione e nella gestione delle informazioni. In particolare per alcuni argomenti si verifica una notevole frammentarieta' delle informazioni, esistono cioe' dati riguardanti la medesima area, ma sono rilevati da enti diversi con metodi e in periodi diversi. Questa mancanza di raccordo ci sembra indicativa di una visione non sistemica del problema, che pare essere visto ed analizzato per micro-aree e non nella sua globalita'.

Non sempre e' quindi stato possibile trovare dati relativi allo stesso periodo temporale ed, inoltre, in alcuni casi i dati

erano disaggregati a livello di circoscrizione, a volte per comune e, addirittura, a volte solo a livello provinciale. Al contrario, per altre variabili non e' stato possibile reperire alcuna informazione, ed e' proprio relativamente a queste aree che il P.G. puo' svolgere una funzione attiva avviando ricerche ad hoc mirate ad una piu' approfondita conoscenza di certe problematiche, come del resto e' gia' previsto in numerosi sotto-progetti.

Nella presentazione che segue gli indicatori saranno quindi riportati solo come proposta, in quei casi in cui non e' stato possibile reperire informazioni, mentre si riporteranno anche i valori degli indicatori quando le informazioni raccolte lo rendono possibile.

E' evidente che questi valori allo stato attuale hanno scarso significato, in quanto vanno intesi come rappresentativi della situazione di partenza prima dell'avvio del P.G., acquisiranno tutto il loro significato quando potranno essere ricalcolati in una fase successiva e cioè quando permetteranno di cogliere gli effetti dell'iniziativa nelle aree individuate.

D'altra parte, e' altrettanto ovvio che cio' che e' presentato in questo capitolo e' solo il frutto provvisorio di un lavoro che prosegue e che prevede continui affinamenti, così come e' chiaro che si tratta solo di una prima proposta che va discussa e criticata.

Ci pare però che il filo conduttore che fa da canovaccio alla evaluation delle variabili di "sfondo", costituisce un risultato di non trascurabile momento per la sua organicità'.

4.2 Gli indicatori

Dobbiamo premettere alcune avvertenze al testo che segue; in esso sono riportati, per ciascuna area, gli indicatori da noi individuati; il loro valore al momento attuale (ove possibile) e' poche righe di chiarimento.

- Partecipazione

Il numero di iniziative (corsi, laboratori, manifestazioni, etc.) presenti nel comune di Verona, ed in particolare il numero di di persone che vi partecipano, ci sono sembrati i due dati piu' adatti a cogliere l'entità' di questo fenomeno; gli indicatori, in particolare, potranno quindi essere:

N. ATTIVITA' CENSITE

N. PARTECIPANTI ALLE ATTIVITA'

N. PARTECIPANTI ATTIVITA'

N. ATTIVITA'

N. PARTECIPANTI ATTIVITA'

----- * 100
POPOLAZIONE RESIDENTE

Tutti questi indicatori sono calcolati rispetto al tipo di attività svolte.

Fino ad ora e' stato possibile ottenere informazioni complete solo riguardo alle attività organizzate e svolte dalle circoscrizioni, per le quali l'assessorato al decentramento rileva per tipologia il numero di attività e di partecipanti.

	NUMERO ATTIVITA'	PARTE- CIPANTI	MEDIA PARTEC.
INCONTRI INFORMATIVI	46	2253	48.98
CORSI DI LINGUA	28	370	13.21
ATT. MUSICALI	21	389	18.52
ATT. TEATRALI	4	59	14.75
ATT. GRAFICHE PITTURA	20	284	14.20
CORSI ARTIGIANALI	47	852	18.13
ATT. MOTORIE	53	2391	45.11
ATT. SPORTIVE	53	1804	34.04
MANIFESTAZIONI	146	28948	198.27
GITE	76	3044	40.05
ATT. DIRETTE	16	152	9.50
TOTALE	510	40546	79.50

$$\frac{\text{N. PARTECIPANTI ATTIVITA' } 40564}{\text{N. ATTIVITA' } 510} = 79.5$$

$$\frac{\text{N. PARTECIPANTI ATTIVITA' } 40564}{\text{POPOLAZIONE RESIDENTE } 258196} = 15.70\%$$

In base ai coefficienti così calcolati e' possibile effettuare una stima della partecipazione totale tenendo quindi anche conto di tutte le altre iniziative censite e per le quali non e' disponibile il dato sulla partecipazione. In base a queste stime si puo', ad oggi, ipotizzare il coinvolgimento di circa 60.000 persone nelle iniziative fin qui censite per il 1989 (circa il 23% della popolazione).

- Aggregazione

Abbiamo ritenuto che questa potesse essere misurata da un lato tramite il numero di associazioni, intese nel senso piu' ampio del termine e cioe' associazioni formali e gruppi spontanei, e dal numero di aderenti a tali associazioni. Anche in questo caso sara' opportuno classificare le associazioni e i gruppi a secondo delle finalita' che si propongono.

Attualmente sono disponibili solo i dati relativi alle associazioni formali censite e contattate dal P.G. e per le quali, tra l'altro, non sono disponibili informazioni sul numero di aderenti.

Per quanto riguarda invece i gruppi spontanei e' gia' stato avviato un sotto-progetto del P.G. finalizzato proprio ad un censimento di questo tipo di realta'.
Gli indicatori potranno quindi essere:

N. ASSOCIAZIONI PER FINALITA'

N. ADERENTI ALLE ASSOCIAZIONI

N. ADERENTI

N. ASSOCIAZIONI

Come gia' detto sono disponibili solo alcuni dati sul numero di associazioni, il dato totale fin qui ricostruito e sicuramente incompleto stima il numero di associazioni attorno alle 300 unita'.

- Disgregazione

Abbiamo ritenuto che trovare un indicatore per questa variabile non volesse solamente dire osservare la non aggregazione, abbiamo cioe' puntato ad individuare un "proxy" di quei fenomeni di disgregazione del tessuto sociale come la delinquenza e la tossicodipendenza.

Dal punto di vista della raccolta dei dati, per questa casella, non si sono incontrati particolari problemi, al contrario la quantita' di informazioni messe a disposizione dal SUMSAT dell'USSL 25 e da alcune ricerche, in particolare sul problema della tossicodipendenza, hanno posto il problema della selezione delle informazioni. Abbiamo quindi ritenuto di utilizzare come indicatori (i dati numerici sono riferiti al 1987):

N. STIMATO DI TOSSICODIPENDENTI = 3542

N. DI PERSONE DENUNCIATE PER TIPO DI REATO = 3496

N. DI MINORENNI DENUNCIATI PER TIPO DI REATO = 135

N. TOSSICODIP. STIMATI
----- * 100 = 4.4%
POPOLAZIONE 15-35 ANNI

N. PERSONE DENUNCIATE
----- * 100 = 1.5%
POPOLAZIONE

N. MINORENNI DENUNCIATI
----- * 100 = 0.74%
POPOLAZIONE 14-18 ANNI

- Attivazione

Nei percorsi dell'agio abbiamo già visto la partecipazione e l'aggregazione come variabili relative allo stare insieme e fare, con l'attivazione si vuole cogliere la "dinamica" delle due variabili precedenti; ovvero si vuole individuare la capacità di avviare nuove iniziative da parte delle associazioni. L'indicatore potrà quindi essere:

$$\frac{\text{N. INIZIATIVE}}{\text{N. ASSOCIAZIONI}} \qquad \frac{\text{GRUPPI ALL'ANNO X + 1}}{\text{GRUPPI ALL'ANNO X}}$$

cioè la media delle iniziative organizzate dalle associazioni; saremo quindi in grado di vedere quanto i gruppi e le associazioni abbiano incrementato la loro capacità propositiva. Il tutto con una attenzione particolare alle "nuove associazioni" e alla formazione di nuovi gruppi formali e non, commisurate attraverso un tasso di sviluppo dell'aggregazione.

* Avviamento al lavoro / In attesa di lavoro / Licenziati

Per quanto concerne l'area relativa al lavoro ci sembra interessante osservare le tre variabili contemporaneamente, ovvero la quota di quelli che vengono avviati al lavoro, quelli che attendono una occupazione e di coloro che sono appena stati espulsi dal lavoro. I dati ISTAT sulle forze lavoro permetterebbero una valutazione quantitativa di questi tre aspetti, ma purtroppo non scendono al di sotto della disaggregazione a livello provinciale. Abbiamo quindi dovuto fare ricorso ai dati a livello comunale forniti dall'Ufficio Provinciale del Lavoro e della massima occupazione (dati al 1988).

Per quanto riguarda gli occupati soddisfatti abbiamo utilizzato:

$$\frac{\text{N. AVVIAMENTI AL LAVORO}}{\text{POPOLAZIONE ETA' LAVORATIVA}} * 100 = 6.79\%$$

Per gli occupati insoddisfatti attualmente non è invece possibile desumere alcuna informazione dai dati rilevati dall'Ufficio del lavoro.

Sono invece disponibili dati sulla disoccupazione, ed in particolare:

$$\frac{\text{N. LICENZIAMENTI}}{\text{POPOLAZIONE ETA' LAVORATIVA}} * 100 = 8.07\%$$

$$\frac{\text{N. ISCRITTI LISTE COLLOCAMENTO}}{\text{POPOLAZIONE ETA' LAVORATIVA}} * 100 = 5.16\%$$

Interessante ci appare una visione della dinamica nel mondo del lavoro:

$$\frac{\text{N. AVVIAMENTI} - \text{N. LICENZIAMENTI}}{\text{POPOLAZIONE ETA' LAVORATIVA}} * 100 = -1.27\%$$

- Solidarieta'

Definire un indicatore della solidarieta' puo' sembrare un'impresa ardua, ed effettivamente non e' nostra intenzione costruire un indice complesso in grado di cogliere tutti i risvolti di un'area cosi' problematica. Abbiamo quindi preferito rivolgera la nostra attenzione al numero di quanti operano nell'ambito socio-assistenziale osservando:

N. ASSOCIAZIONI SOCIO-ASSISTENZIALI = 112

N. ADERENTI ASSOCIAZIONI SOCIO-ASSITENZIALI

e soffermandoci su un aspetto della solidarieta' come il problema dell'handicap. A questo proposito il settore sociale dell'USSL 25 rileva informazioni riguardo a tutte le iniziative di assistenza promosse nel settore handicap. Abbiamo quindi pensato di utilizzare un indicatore del tipo:

$$\frac{\text{N. HANDICAPPATI ASSISTITI}}{\text{N. TOTALE HANDICAPPATI}} * 100$$

- Indifferenza / Intolleranza

Queste sono variabili per cui non e' stato possibile individuare dati o informazioni di alcun tipo. Abbiamo quindi pensato ad una iniziativa di ricerca da avviare all'interno del P.G. con un gruppo di volontari. In particolare si trattera' di raccogliere informazioni dai giornali e da altri organi di informazione riguardo ad episodi di indifferenza e intolleranza, ed anche di solidarieta', verificatisi nel comune di Verona.

- Integrazione

A proposito di questa variabile abbiamo voluto individuare quei tentativi di inserimento in alcuni aspetti della vita sociale, quali la scuola e il lavoro, di elementi generalmente tenuti ai margini di questi aspetti.

$$\frac{\text{N. INSERIMENTI LAVORATIVI TOSSICODIPENDENTI}}{\text{N. TOSSICODIPENDENTI DIMESSI COMUNITA' RECUPERO}} * 100$$

N. INSERIMENTI LAVORATIVI TOSSICODIPENDENTI
----- * 100
N. HANDICAPPATI IN ETA' LAVORATIVA

N. INSERIMENTI SCOLASTICI HANDICAPPATI
----- *100
N. HANDICAPPATI IN ETA' SCOLARE

N. HANDICAPPATI INSERITI IN SCUOLA
----- = 1.56
N. INSEGNANTI DI SOSTEGNO + OPERATORI USSL

- Ente Locale presente

Trovare indicatori in questa area voleva dire individuare le capacita' propositive dell'ente locale, e il suo grado di "attivita'" anche rispetto ad altre realta' operanti sul territorio.

N. INIZIATIVE PROMOSSE DALL'ENTE LOCALE
----- * 100 = 68.1%
N. TOTALE INIZIATIVE

N. PERSONE COINVOLTE INIZIATIVE DALL'ENTE LOCALE
----- * 100 = 15.7%
POPOLAZIONE TOTALE

N. STRUTTURE DI ASSISTENZA DELL'ENTE LOCALE PER TIPOLOGIA

N. ASSISTITI DALL'ENTE LOCALE PER TIPOLOGIA

- Cura

Con la "cura" abbiamo inteso individuare quell'atteggiamento di transizione della societa' nei confronti di alcune aree di disagio. La relativa abbondanza di informazioni ci ha spinto a definire un'indicatore in riferimento alla cura dei tossicodipendenti:

N. TOSSICODIPENDENTI IN CURA PER TIPO STRUTTURA

STRUTTURE PUBBLICHE = 357
STRUTTURE PRIVATE = 128

N. TOSSICODIPENDENTI IN CURA
----- = 40
N. STRUTTURE DI CURA

ESITI DELLA CURA
----- * 100
TOTALE DIMESSI

COMPLETATA = 8.3%
ALLONTANATO = 18.1%
ABBANDONO = 70.8%
ALTRO = 2.8%

- Repressione

N. ARRESTATI 15-24 ANNI
----- * 100
POPOLAZIONE 14-18 ANNI

N. DENUNCIATI 15-24 ANNI
----- * 100
POPOLAZIONE 15-24 ANNI

Questi indici andranno calcolati per tipo di delitto.

	TOTALE	MINORI
OMICIDI-SEQUESTRI	0.93%	0.71%
FURTI-RAPINE	6.48%	4.04%
REATI ASSOCIATIVI	0.23%	0.22%
PRODUZIONE COMMERCIO STUPEFACENTI	1.64%	1.04%
SFRUTTAMENTO PROSTITUZIONE	0.01%	0.00%
ALTRI	6.07%	1.37%

- Appartenenza socio-politica

Si e' voluto fornire un indice di quale sia la partecipazione alla vita politica, intesa nel senso piu' ampio del termine. Abbiamo quindi osservato le percentuali di partecipazione alle elezioni politiche ed a quelle scolastiche, come basilare apprensione di partecipazione alla res pubblica.

N. VOTANTI ELEZIONI POLITICHE
----- * 100
N. ELETTORI ELEZIONI POLITICHE

POLITICHE = 93.17%
EUROPEE = 84.49%

N. VOTANTI ELEZIONI SCOLASTICHE
----- * 100
N. ELETTORI ELEZIONI SCOLASTICHE

GENITORI = 40.35%
STUDENTI = 94.73%

A conclusione di questo capitolo vogliamo sottolineare che una abbondante messe di informazioni e' stata ritrovata nei resoconti di numerose ricerche che, man mano, abbiamo recuperato ed esaminato. A tutt'oggi sono ben 15 le ricerche episodiche che hanno interessato il comune di Verona, alcune fasce di popolazione, alcuni fenomeni particolari, alcune zone del territorio comunale.

Su queste ricerche e' stato avviato un lavoro di analisi mirante a "fare il punto" della situazione con l'obiettivo di individuare le possibili integrazioni e le incongruenze piu' problematiche. Il risultato di questa operazione, che formera' tra breve oggetto di un'apposito rapporto, esula dall'economia di queste pagine, anche se alcuni dei dati che sono stati utilizzati derivano da alcuni di quegli studi.

5. IL RAPPORTO PROGETTO/CITTA'

5.1 La partecipazione

Uno degli indicatori individuati per misurare lo "stato di salute" e di avanzamento del progetto e' la partecipazione alle varie iniziative promosse al suo interno. I dati che andiamo a commentare si riferiscono al periodo settembre/novembre 1989 e fanno riferimento agli "schedati" ufficiali. Ci rendiamo conto che il termine schedati fa venire in mente problemi giudiziari, in questo contesto e' usato, invece, per indicare le persone che hanno compilato la scheda di rilevazione. Chi ha partecipato finora sa che ad ogni incontro e' stato pregato di compilare una scheda con i dati anagrafici (nome, cognome, professione, eta', indirizzo), l'ente di appartenenza, l'intenzione di collaborare al progetto. In particolare, i partecipanti "affezionati", come pegno di fedelta', hanno riempito il foglio ad ogni riunione. Questo semplice accorgimento ci consente di avere il dato della partecipazione disaggregato per: periodo, tipo di iniziativa, eta', condizione professionale, sesso ed interesse alla collaborazione.

Come si vede dai grafici, fatto 100 il numero delle persone che sono intervenute almeno ad una iniziativa, la partecipazione cresce progressivamente con il trascorrere del tempo. In particolare il progetto base CONNESSIONI registra il piu' alto numero di presenze, anche perche' ci sono stati 15 incontri nei tre mesi presi come osservazione.

I partecipanti sono prevalentemente maschi, giovani (oltre il 40% ha meno di 25 anni) e studenti. In maniera differenziata sono rappresentate, pero', tutte le fasce d'eta' e le professioni.

Il dato sull'interesse a collaborare ci pare particolarmente confortante: quasi l'80% si e' pronunciato per un si deciso, un quinto si colloca nell'area dell'incertezza e solo il 3% ha detto un secco no.

I giovani volontari sono un altro elemento interessante da monitorare; ricordiamo che finalita' del P.G. e' avvicinare giovani e citta'. In questi primi mesi di avvio, 50 giovani (oltre il 10% dei partecipanti totali) non appartenenti a nessun gruppo organizzato si sono offerti come volontari per le varie iniziati-

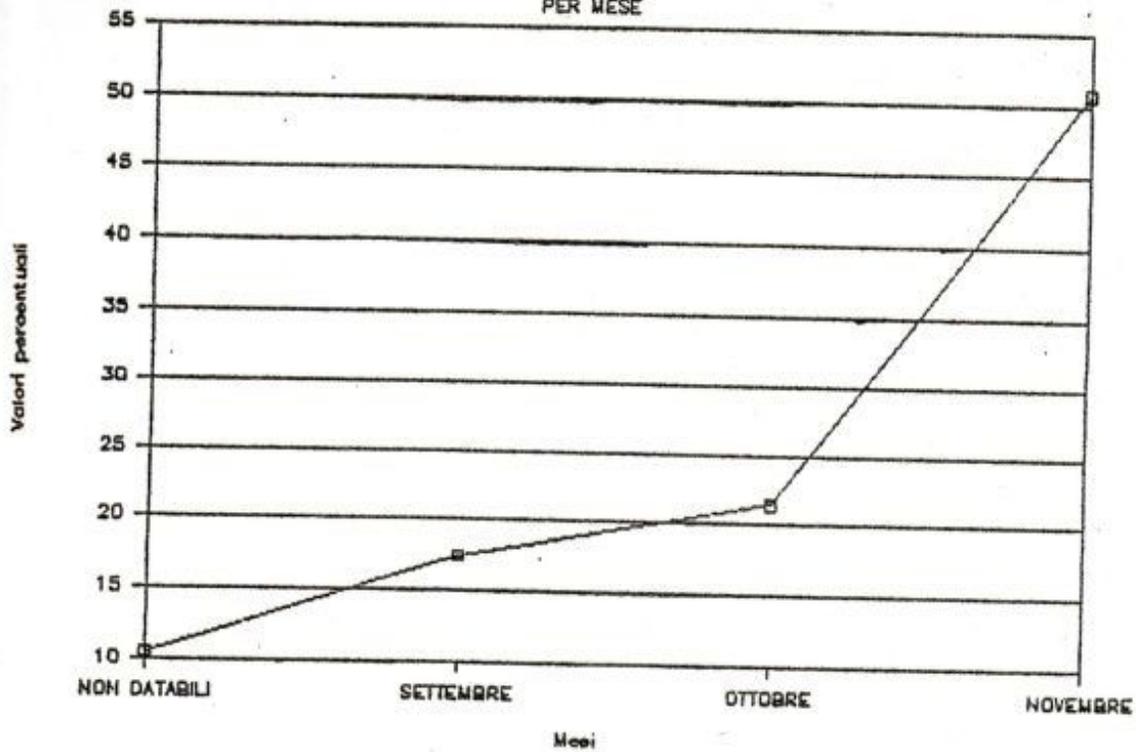
ve ed in particolare per la festa di Piazza Bra. Questo numero che, in se', puo' non essere considerato particolarmente elevato, e' comunque una risposta positiva dei giovani all'iniziativa dell'Ente Locale e puo' essere preso come punto 0 su cui confrontare il futuro.

Per cio' che riguarda l'Ente di appartenenza si nota al primo posto relativo la presenza delle Associazioni ricreative/culturali e sportive (oltre il 23% dei partecipanti proviene da queste associazioni). Piuttosto elevato e' anche il numero di chi non dichiara l'Ente, probabilmente perche' non si sente appartenente a nessuna aggregazione.

Due considerazioni sintetiche circa l'immagine complessiva che emerge da questi dati: le iniziative del P.G. stanno cominciando a coinvolgere i giovani, anche in questa fase preliminare; in secondo luogo ci pare che la risposta fortemente positiva dell'associazionismo pare costituire un trampolino di lancio per l'estensione della rete di relazioni e di solidarieta'.

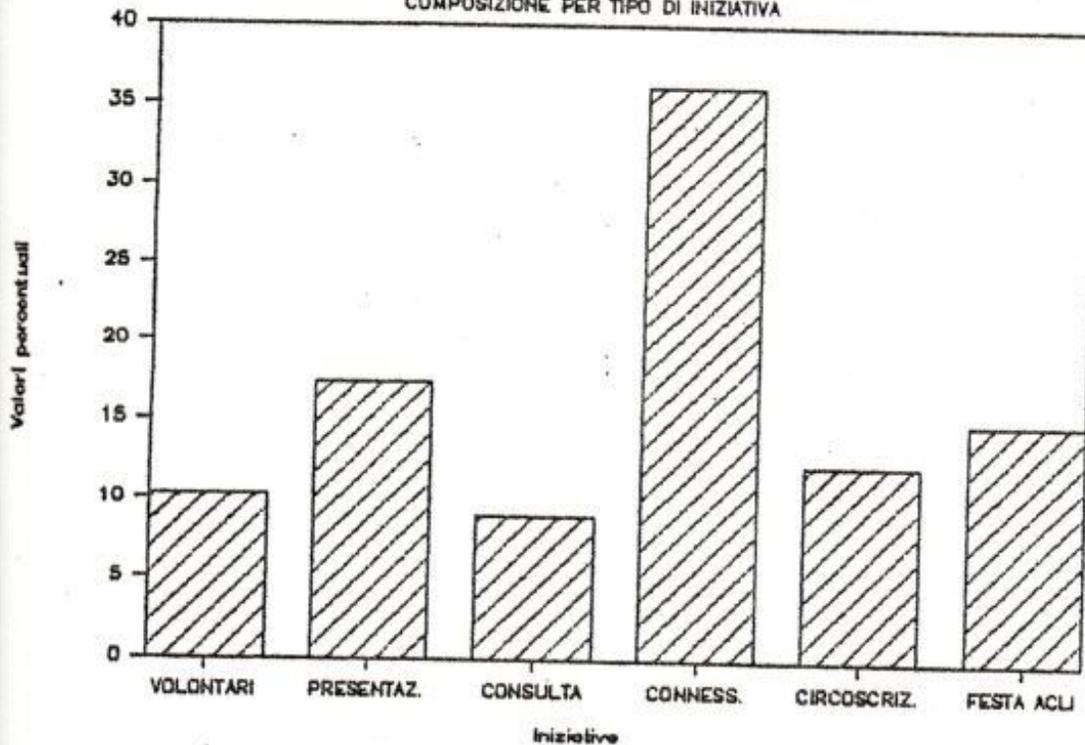
PARTECIPANTI ALLE INIZIATIVE DEL P.G.

PER MESE

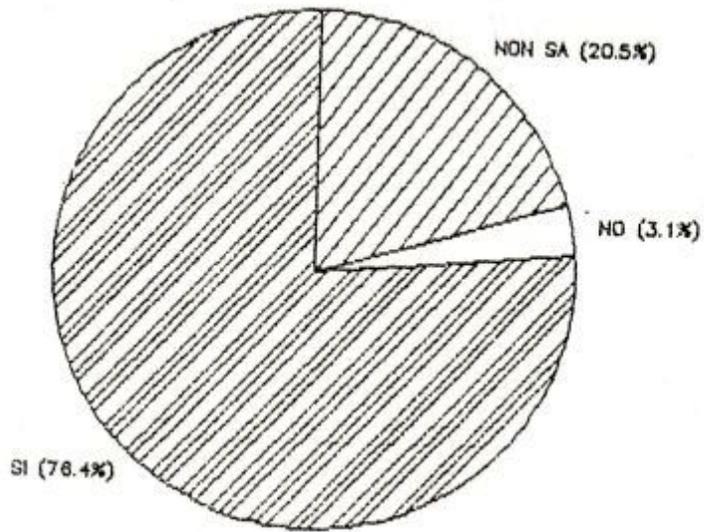


PARTECIPANTI ALLE INIZIATIVE DEL P.G.

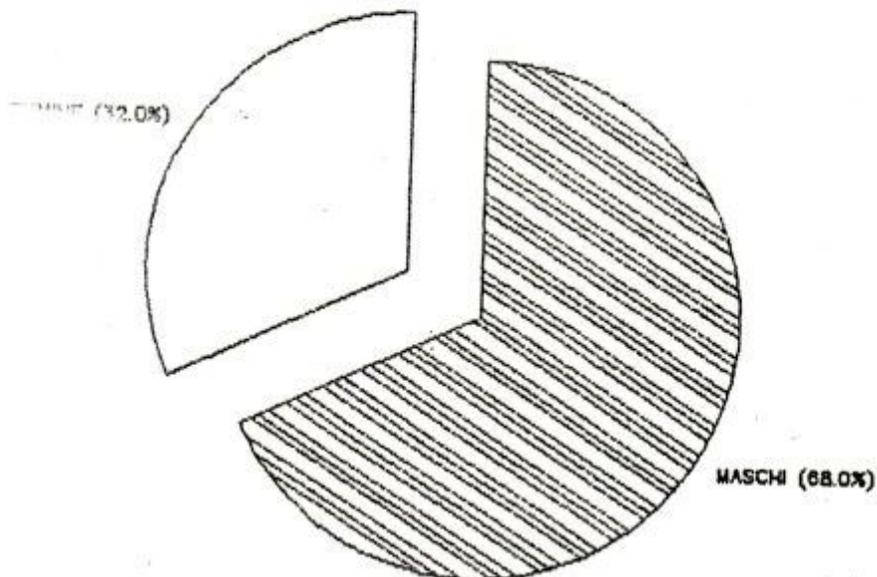
COMPOSIZIONE PER TIPO DI INIZIATIVA



PARTECIPANTI ALLE INIZIATIVE DEL P.G.
INTERESSATI A COLLABORARE AL PROGETTO

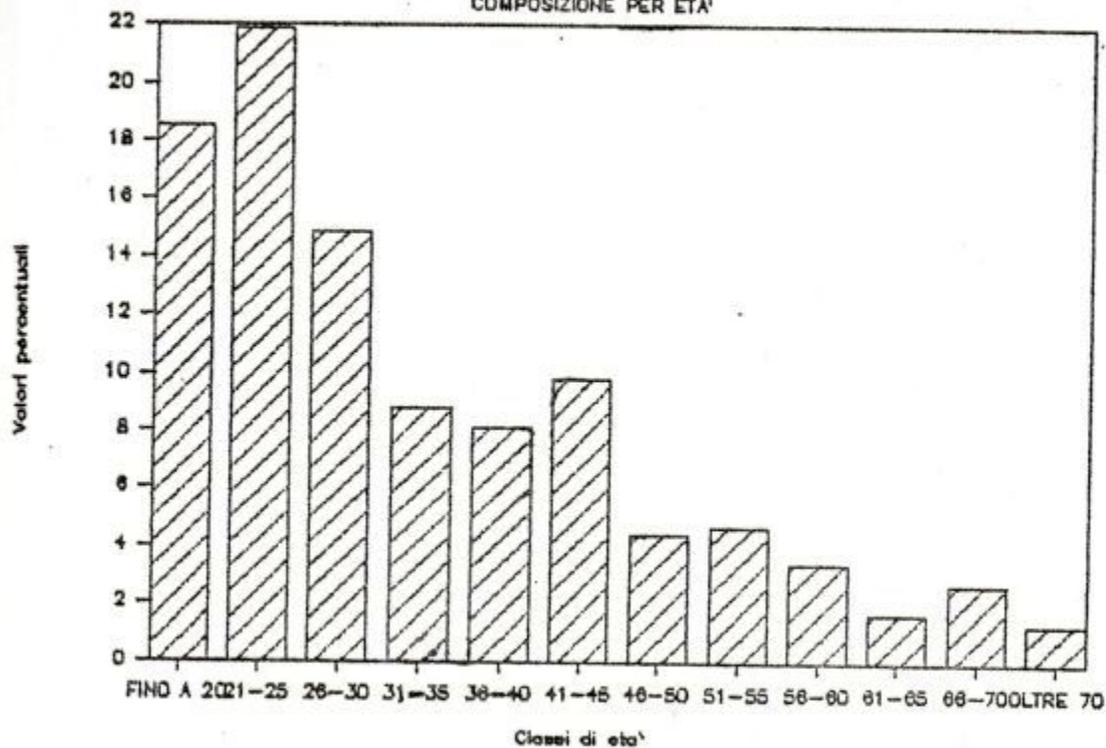


PARTECIPANTI ALLE INIZIATIVE DEL P.G.
COMPOSIZIONE PER SESSO



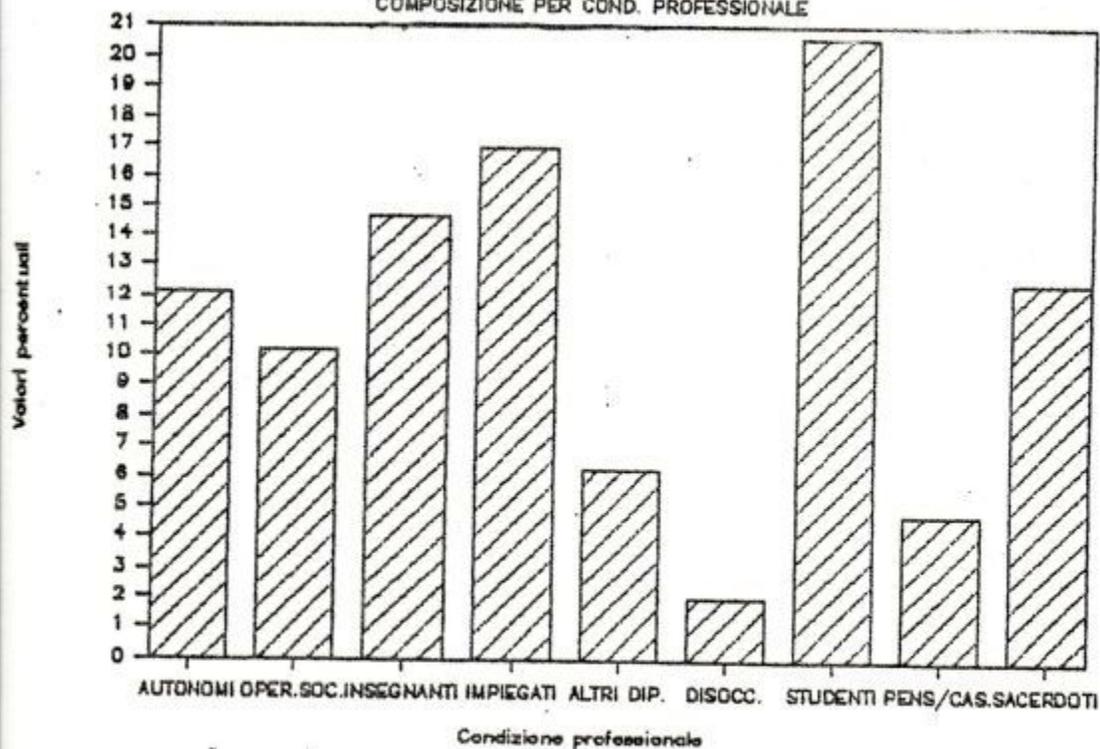
PARTECIPANTI ALLE INIZIATIVE DEL P.G.

COMPOSIZIONE PER ETA'



PARTECIPANTI ALLE INIZIATIVE DEL P.G.

COMPOSIZIONE PER COND. PROFESSIONALE



per ente di appartenenza

Circecar. (6.6%)

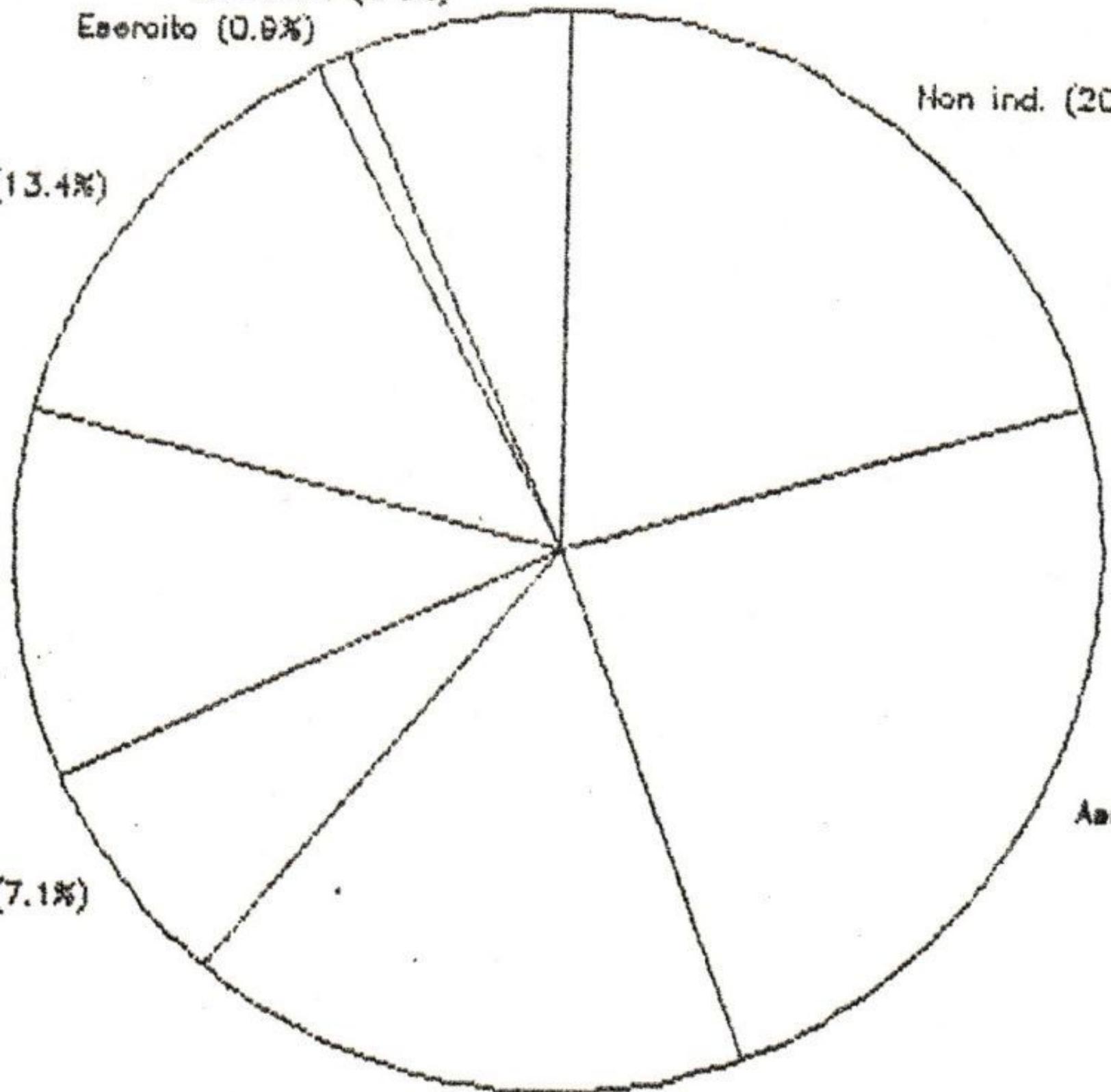
Esercito (0.9%)

Non ind. (20.0%)

(13.4%)

(7.1%)

Ab



5.2 Il sondaggio d'opinione

Ad appena un mese dall'insediamento dell'equipe centrale del progetto si e' deciso di monitorare la capacita' di "penetrazione" del progetto all'interno della citta', attraverso l'effettuazione di un sondaggio telefonico periodico, presso un insieme di persone che per il ruolo ricoperto potessero sintetizzare l'opinione complessiva della citta'.

A questi testimoni privilegiati sono state sottoposte, per telefono, poche domande con l'obiettivo di cogliere l'atteggiamento complessivo nei riguardi del P.G.

La composizione e la selezione del gruppo di intervistati ha visto la collaborazione di piu' persone, ed ha richiesto non pochi affinamenti e aggiustamenti. D'altra parte, siamo ben consapevoli che questi dati non costituiscono altro che l'opinione delle 113 persone intervistate, e che, con ogni probabilita', altri nomi andrebbero, a pieno diritto, inseriti nella lista. Tuttavia ci pare che l'andamento coerente delle risposte, l'atteggiamento di attenzione e disponibilita' che abbiamo incontrato e la tempestivita' con cui il metodo adottato fornisce informazioni, testimoniano la correttezza della scelta metodologica effettuata.

Il sondaggio e' gia' stato effettuato per due volte, la prima in novembre e la seconda in dicembre. I principali risultati sono riportati di seguito in forma grafica; qui ne diamo un breve commento.

Un primo quesito riguardante il livello di conoscenza del P.G., piu' che misurare il grado di diffusione del progetto, e' stato utilizzato per tarare le risposte successive, tuttavia, al primo impatto, in novembre, circa il 14% non aveva alcuna notizia circa dell'iniziativa e il 40% ne aveva appena sentito parlare.

Significativa e' la differenza con il dato del mese successivo, in cui si verifica una impennata nel livello di conoscenza, mentre scompaiono, in pratica, coloro che non lo conoscono. Mentre quest'ultimo effetto e' senz'altro dovuto al fatto che, nel frattempo, sono state appositamente inviate informazioni agli intervistati che ne hanno fatto richiesta, l'incremento della conoscenza diretta non ha altre spiegazioni che una maggiore diffusione dell'iniziativa.

E' il coinvolgimento diretto nell'iniziativa che ha contribuito a diffondere la conoscenza, con un significativo incremento da novembre a dicembre, mentre pur mantenendosi saldamente al secondo posto, i mass-media mostrano una lieve contrazione, forse spiegata dall'impennata del "non ricordo", che probabilmente si riferiscono ad una informazione avuta in forma meno "permanente" che una riunione o una collaborazione.

Veniamo ora al punto focale della questione, quale giudizio viene dato dell'iniziativa e quale previsione viene fatta circa gli effetti del P.G.?

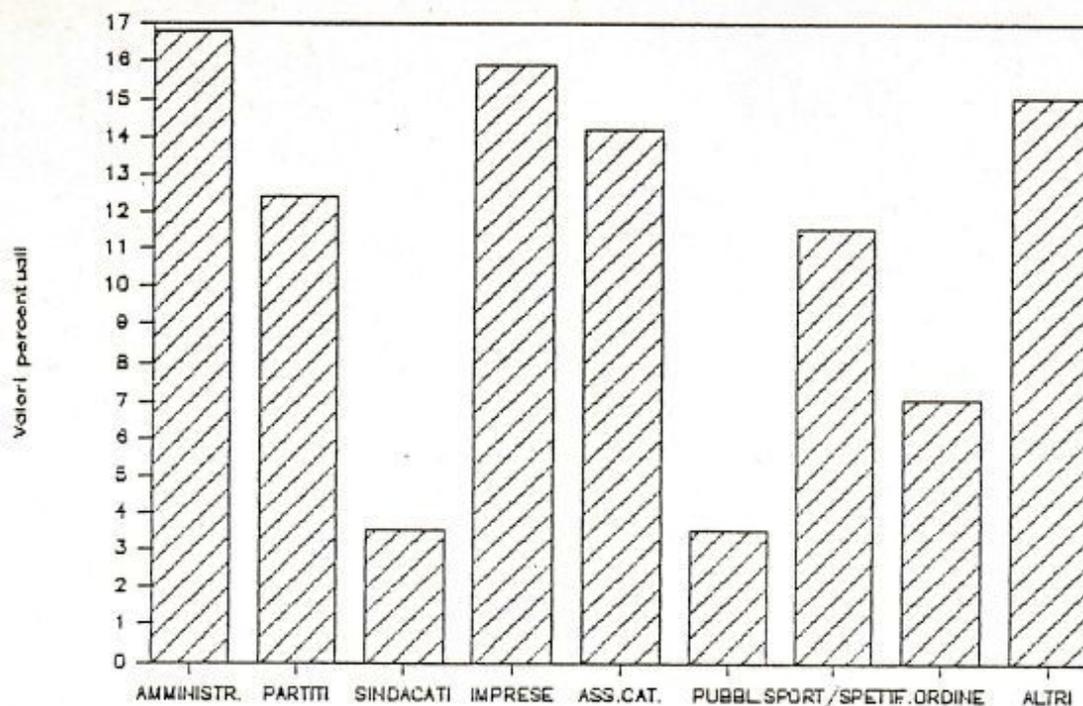
La grande maggioranza esprime un giudizio positivo, le voci "ottima politica giovanile" e "una buona iniziativa" raccolgono il 66% delle risposte a novembre e addirittura il 77% in dicembre! Questa crescita avviene per lo spostamento di un 10% di indecisi, mentre circa un'altro 10% giudica negativamente l'esperienza.

Parallelamente si verifica un balzo in avanti circa la previsione di effetti positivi per la città di Verona. Una percentuale di poco inferiore al 60% prevede una diminuzione delle situazioni di disagio (tossicodipendenza, criminalità) e un incremento di occasioni di occupazione per i giovani. Circa un terzo non sa se la sente di azzardare previsioni, e ancora una volta un 10% di intervistati si dimostra scettico.

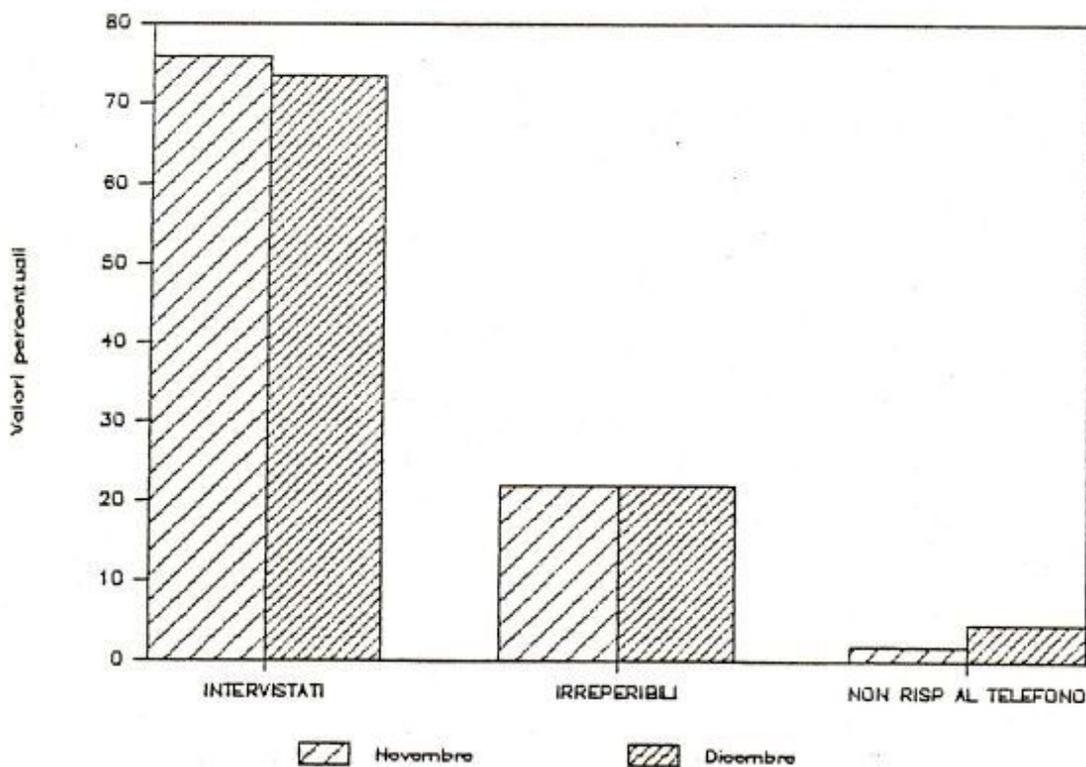
Il quadro che emerge, e' dunque fortemente connotato da elementi positivi, e soprattutto la tendenza all'incremento che si osserva a distanza di soli 30 giorni testimonia che l'iniziativa sta marciando secondo ritmi fortemente accelerati.

E' ovvio che, accanto a questo, altri sondaggi vanno compiuti e, infatti, per l'inizio del prossimo anno e' gia' in cantiere una rilevazione presso un campione di giovani. Tale rilevazione, fra l'altro, verra' impostata e condotta da un gruppo di giovani volontari veronesi a testimonianza che uno dei concetti enunciati nel Progetto, "I giovani per i giovani", comincia a non essere piu' solo uno slogan.

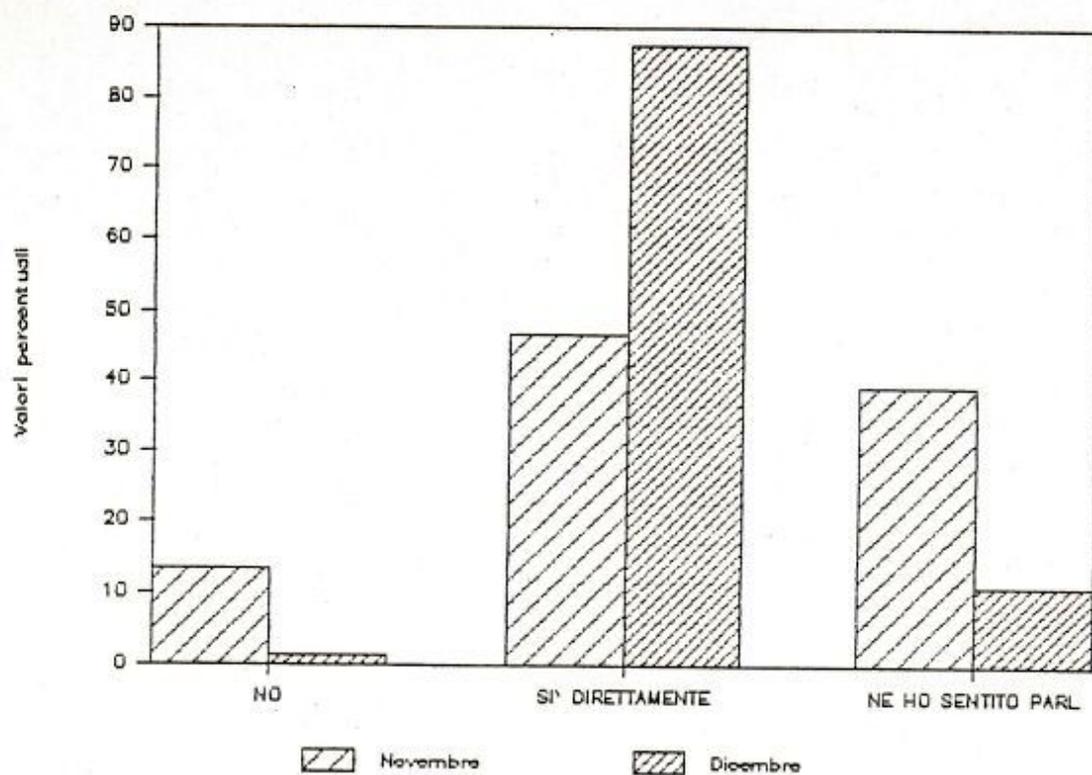
INTERVISTATI PER APPARTENENZA



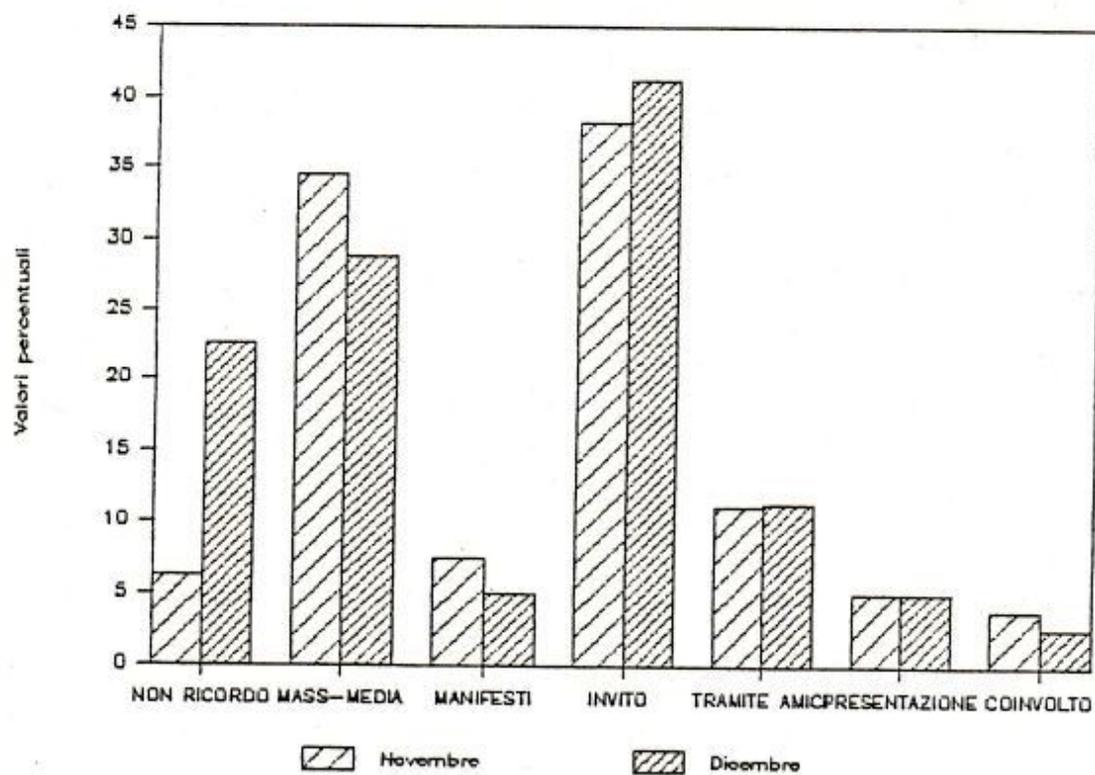
ESITO DEL CONTATTO TELEFONICO



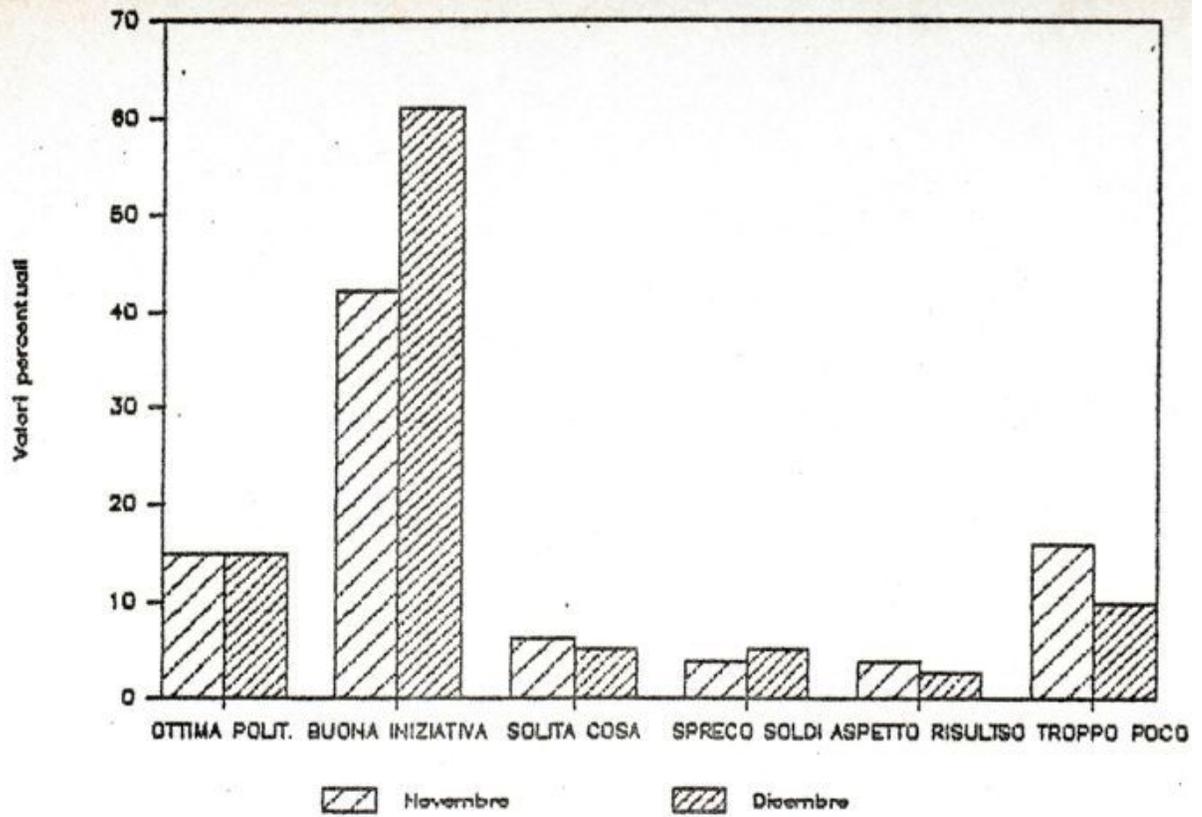
E' A CONOSCENZA DEL P.G. ?



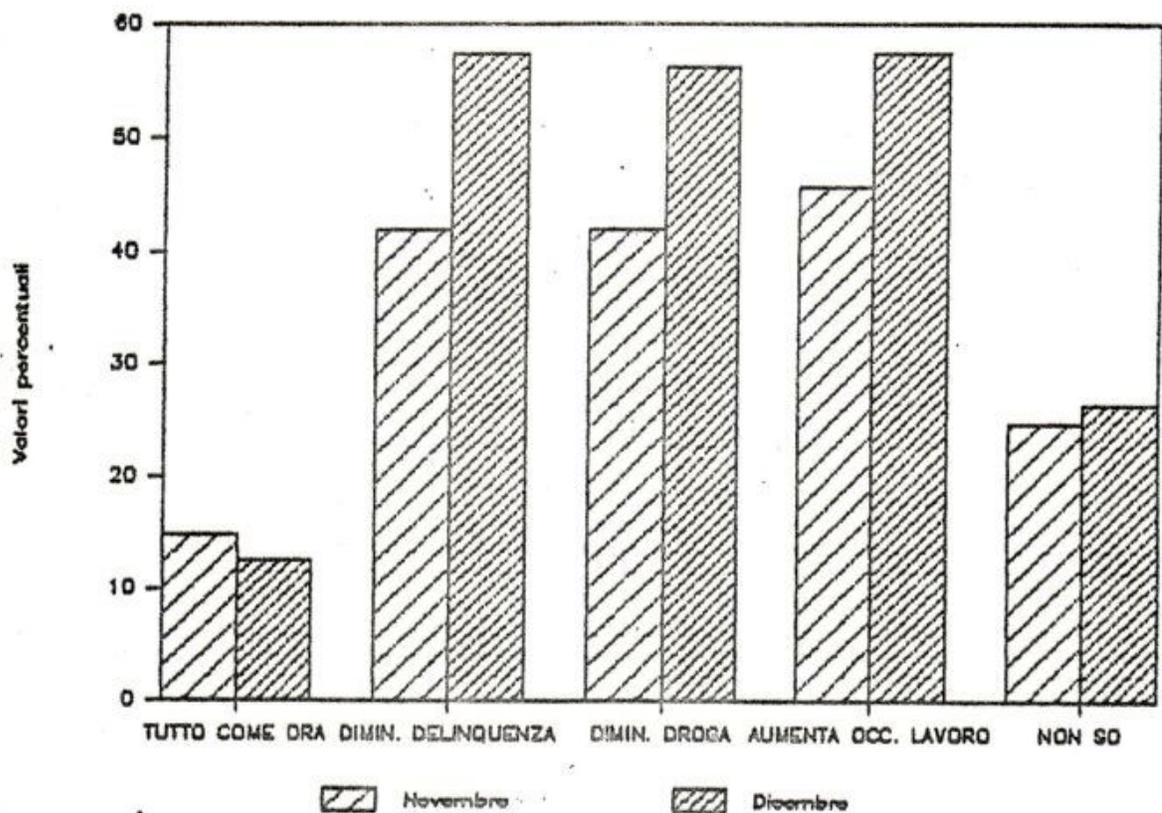
COME NE E' VENUTO A CONOSCENZA ?



COSA PENSA DEL P.G. ?



COSA PENSA CHE SUCCEDERA' COL P.G. ?



6. EVALUATION EQUIPE CENTRALE

6.1 Il questionario

Abbiamo ritenuto opportuno monitorare dall'interno l'Equipe Centrale in quanto responsabile tecnica del Progetto. Siamo infatti convinti, e la convinzione e' suffragata da oltre 10 anni di esperienza e sperimentazione, che i gestori di interventi sociali funzionano da specchio dell'intervento stesso. Cioe' quanto piu' funziona l'equipe tanto piu' funziona il progetto. Inoltre e' importante avere un dato sintetico d'insieme sulle opinioni dei tecnici sul lavoro che stanno conducendo, per poter intervenire in tempo reale su eventuali difficolta'.

Per questi motivi e' stato costruito un questionario (Q.V.E.C) che e' stato compilato alla fine di ogni riunione d'equipe.

Lo strumento e' cosi' articolato:

- un differenziale semantico di valutazione dell'equipe nel suo complesso, costruito con aggettivi che rispondono a categorie di funzionalita' (efficienza, esperienza, velocita' e decisionalita') e di affettivita' (collaborazione, motivazione, calore e coesione). Il D.S. e' uno strumento particolarmente sintetico ed efficace, perche', con una sola domanda, indaga su molti aspetti di una stessa situazione. E' costituito da un elenco di coppie di aggettivi contrapposti, presentati su scale di punti dispari. Viene chiesto ai partecipanti di segnare, per ogni coppia di aggettivi, il numero che meglio esprime la loro percezione delle situazioni o dei soggetti da valutare.
- scale di intensita' su:
 - l'"investimento" sul progetto
 - la responsabilita' del successo
 - valutazione delle funzioni rappresentate nell'equipe, in particolare: CG = Coordinamento Generale; CL = Coordinamento Locale; SO = Segreteria Organizzativa; CP = Consulenza ai progetti; EVAL = Evaluation; PR/MED. = Pubbliche relazioni e Media
 - valutazione sul grado di raggiungimento degli obiettivi per il 1989
 - valutazione "penetrazione" in citta'
- domanda aperta sui problemi sentiti piu' urgenti

6.2 Alcune considerazioni sui risultati

In generale, come si vede dai grafici, l'andamento di tutte le variabili tende a crescere con il passare del tempo.

In particolare, l'autopercezione media parte in modo piuttosto cauto (circa 55 come grado di positivita') e cresce gradatamente di circa 15 punti. Il dato e' realistico: al primo incontro il gruppo e' "neonato" ed ha bisogno di rodaggio, dopo due mesi di lavoro si sente di esprimere un valore decisamente positivo.

A conferma di ciò vediamo che la coesione (decisamente bassa, sotto 40) cresce di oltre 30 punti e, dal secondo incontro, ha lo stesso andamento della collaborazione.

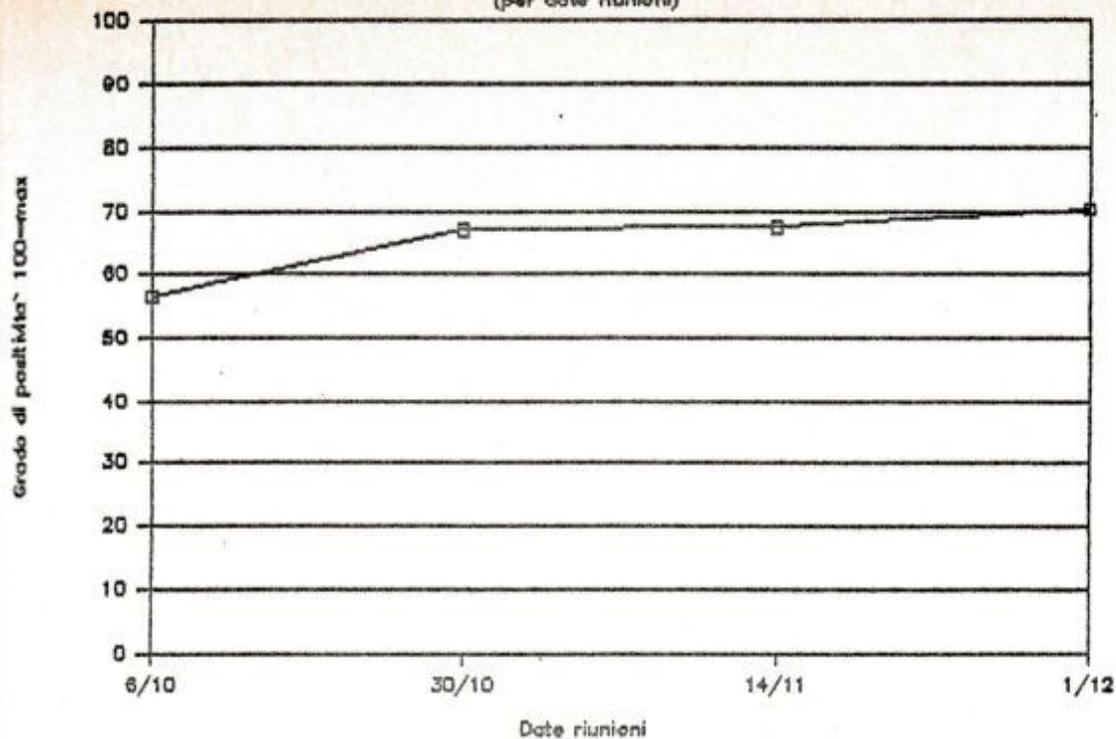
Il progetto viene collocato ai primi posti nella scala degli interessi dell'Equipe: infatti, fin dalla prima riunione, registra 70/100 e il valore continua a crescere. Stessa sorte subisce il grado di responsabilità che ogni membro sente di avere per la riuscita del progetto.

L'equipe pare piuttosto severa nelle autovalutazioni: alla fine della prima riunione il coordinamento locale, la segreteria e la consulenza ai progetti non ottengono la sufficienza. Questo dato negativo fa prendere provvedimenti (ad esempio, viene nominato un responsabile per le pubbliche relazioni) e dalla seconda riunione anche questi risultati si orientano al positivo.

L'equipe, infine, pensa che il progetto stia raggiungendo gradatamente gli obiettivi posti per l'anno in corso (la differenza tra il 1 dicembre e il 6 ottobre è +42): la città incomincia a conoscere l'iniziativa anche se il coinvolgimento è ancora insoddisfacente. Questi risultati sono in linea con altri indicatori, quali la presenza di sui media e la partecipazione alle varie iniziative del progetto.

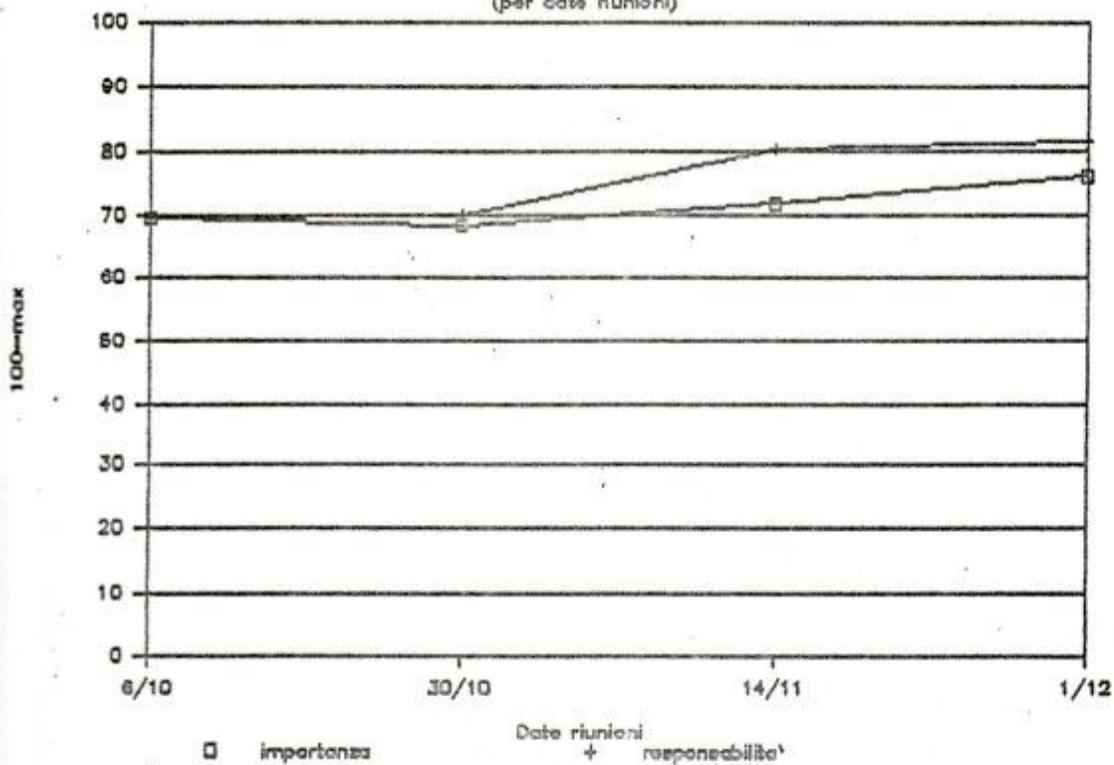
AUTOVALUTAZIONE MEDIA EQUIPE CENTRALE

(per date riunioni)



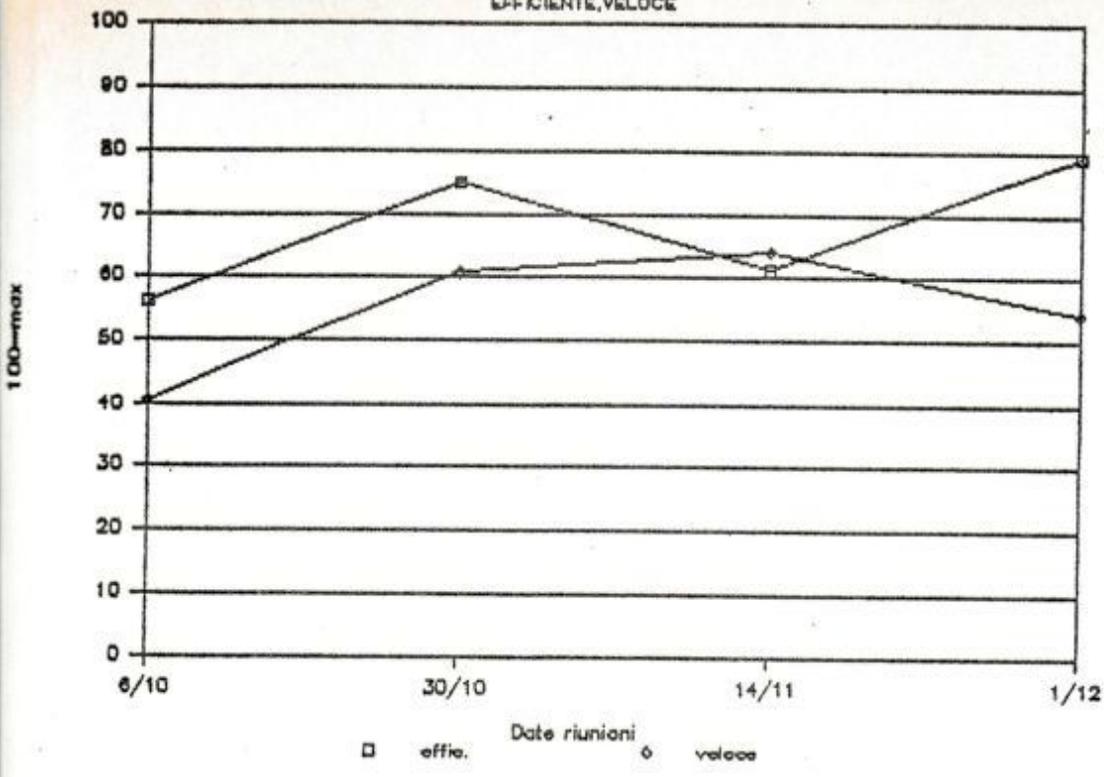
VAL. INVESTIMENTO RESPONSABILITA' E.C.

(per date riunioni)



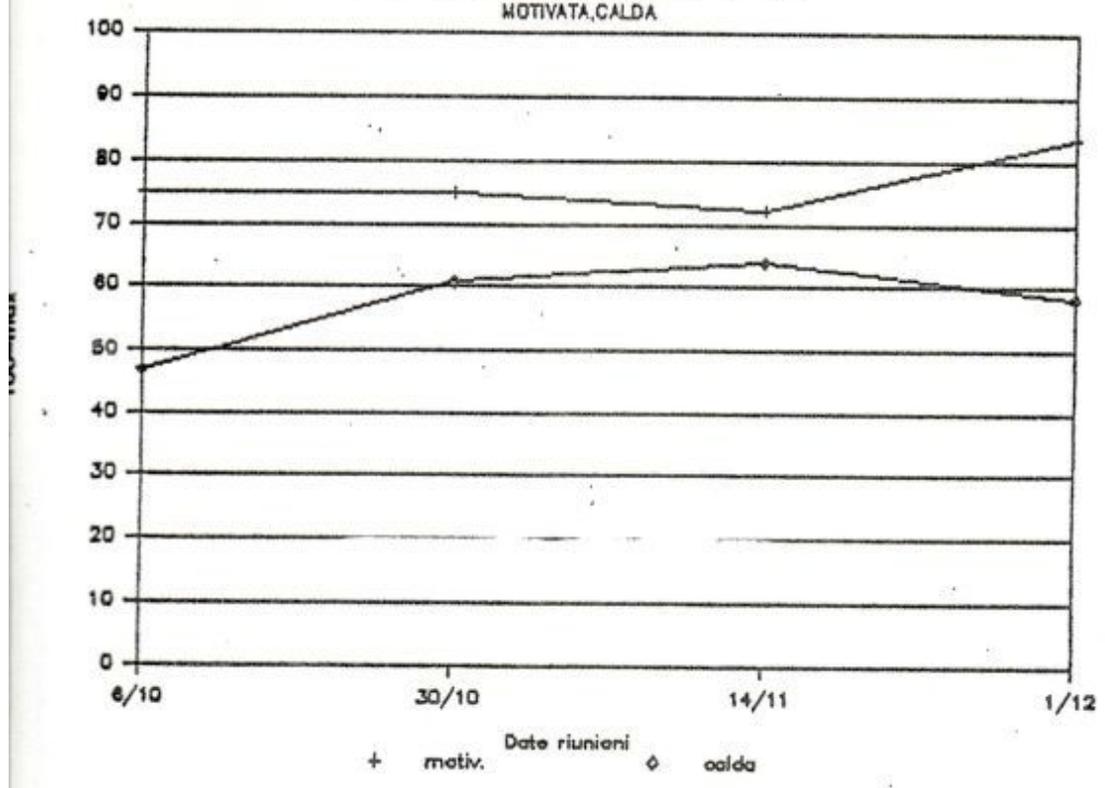
AUTOVALUTAZIONE E.C.:

EFFICIENTE, VELOCE



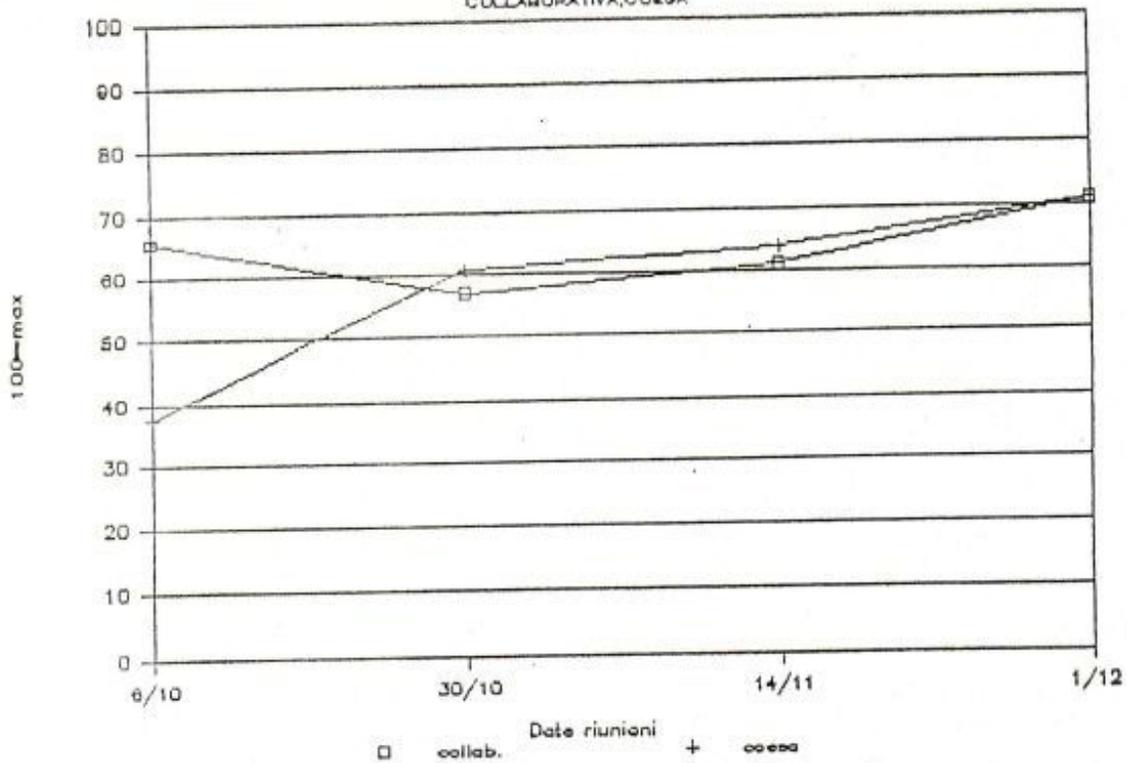
AUTOVALUTAZIONE E.C.:

MOTIVATA, CALDA



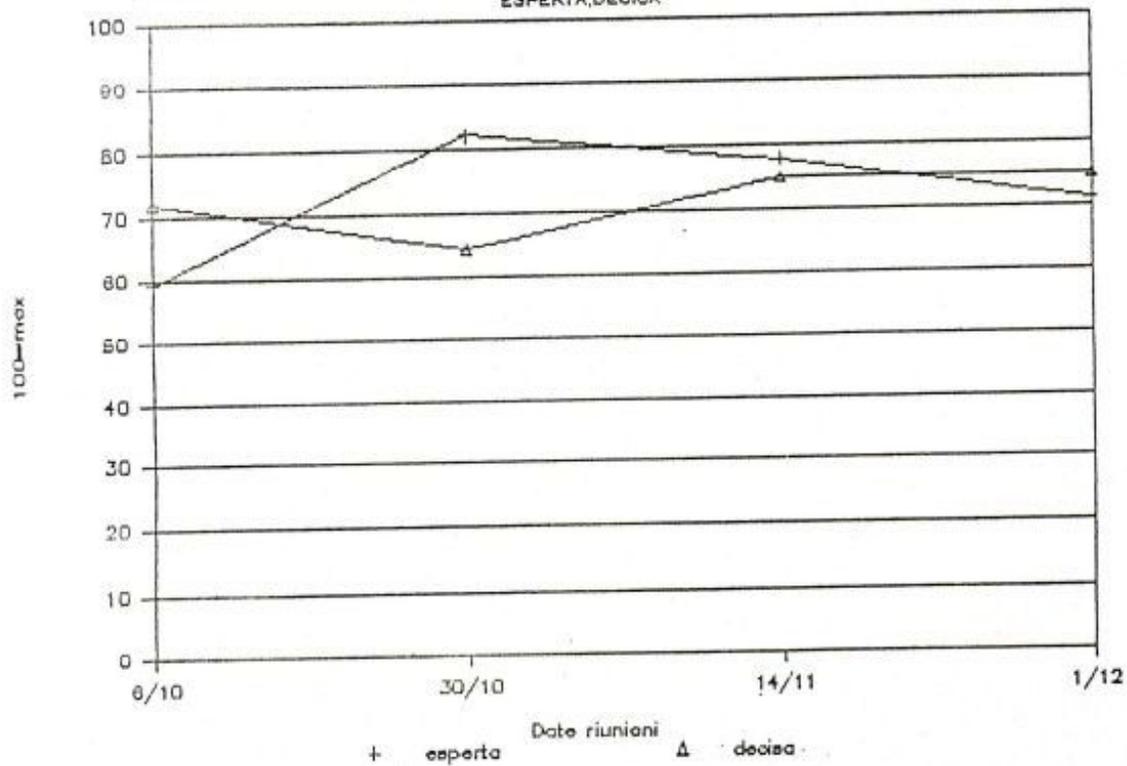
AUTOVALUTAZIONE E.C.:

COLLABORATIVA, COESA



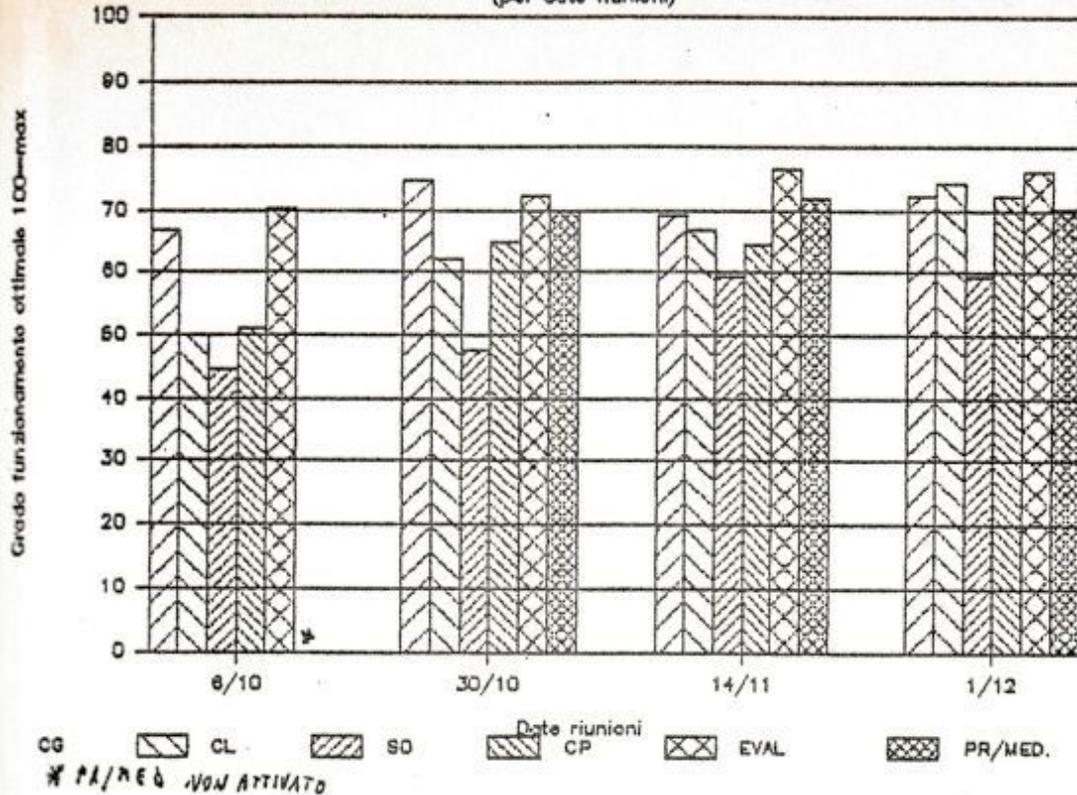
AUTOVALUTAZIONE E.C.:

ESPERTA, DECISA



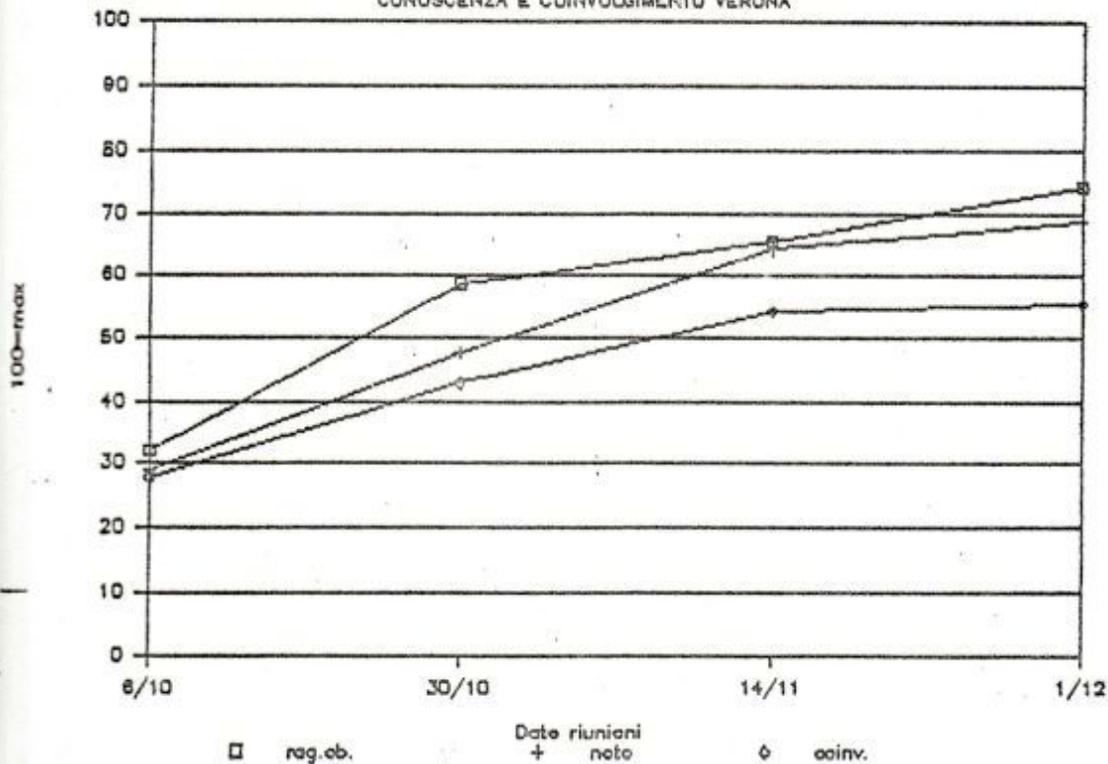
AUTOVAL. FUNZIONAMENTO ORGANISMI E.C.

(per date riunioni)



VAL. E.C. RAGGIUNGIMENTO OBIETTIVI

CONSCENZA E COINVOLGIMENTO VERONA



PROGETTO GIOVANI

COMUNE DI VERONA

40	passaggi in televisione
500	passaggi in radio
25	articoli sui giornali
33	comunicati stampa
2000	locandine distribuite
500	appendini sugli autobus
200	manifesti per la festa
1000	manifesti in generale
900	manifesti testimoni
15000	brochure
500	libri

FINO AL 15/12/1989

BIBLIOGRAFIA

Borello L.-Contessa G.-Tedesco R., I cuccioli e la foresta, Clup, Milano, 1989

Calonghi L., Valutazione, La Scuola, Brescia, 1982

Contessa G., Prevenzione primaria delle tossicodipendenze, Clup, Milano, 1989

Ministero dell'Interno, Azione sociale e valutazione, Roma, 1984

Sardella M. V., Teoria e tecniche dell'evaluation, Clup, Milano, 1989

SEMINARIO SUI MODELLI DI PREVENZIONE PRIMARIA

DATA : 24 Novembre 1990
ore 9,30-13/14-17,30

SEDE: via Chioggia 3- MI
(MM turro)

ore	9,30-9,50	PER UNA MODELLIZZAZIONE DEGLI INTERVENTI DI P.P.	(G.Contessa)
ore	9,50-11	INTERVENTI DI P.P. NELLA SCUOLA:	
		*IL PROGETTO PORTOMAGGIORE (Ferrara)	(A.Terracciano)
		*IL PROGETTO SAN FELICE (Brescia)	(L.Carcano)
		*IL PROGETTO "IPERION" (USSL 40-Salò/BS)	(R.Frau)
ore	11-11,15	intervallo	
ore	11,15-12	INTERVENTI DI P.P. NEL TERRITORIO:	
		*IL PROGETTO MIRAFIORI-C2	(équipe C2)
		*IL PROGETTO SAN FERMO DELLA BATTAGLIA	(M.Sberna)
ore	12-13	dibattito	
ore	13-14	buffet in sede offerto dall'ARIPS	
		per festeggiare l'apertura della sede milanese	
ora	14-16	LE TECNICHE E LE SKILLS PER LA P.P.:	
		*LA RICERCA-INTERVENTO COME PROCESSO E METODO	(M.V.Sardella)
		*IL MANAGEMENT DI UN'IMPRESA TRANSITORIA	(G.Contessa)
		*IL MARKETING SOCIALE: PROMO, INCENTIVI E MEDIA	(M.Sberna)
		*EEQ/UN SISTEMA DI VALUTAZIONE DELLA QUALITA'	(I.Drudi)
ore	16-17,30	dibattito e conclusioni	

QUOTA DI ISCRIZIONE : f. 200.000 +iva per chi vuole fattura (comprensiva del materiale, riduzione del 50% per i soci ARIPS ed i partecipanti a titolo individuale)

I POSTI SONO LIMITATI A 25

Il Consiglio Direttivo dell'ARIPS nella riunione del 19 giugno scorso ha deciso di promuovere ed organizzare alcune iniziative di aggiornamento e riflessione aperte agli interni e quindi a tutti i nostri soci.

Si tratta di giornate di studio e di riflessione che verranno realizzate a cadenza bimensile. Le date verranno ulteriormente precisate in seguito. L'organizzazione e la realizzazione concreta delle giornate sono state affidate a G.Contessa, I.Drudi e M.V. Sardella.

Per i prossimi mesi sono previste :

- ottobre * gli standard delle comunità terapeutiche
- gennaio '91* Efficacia Efficienza Qualità: uno strumento di misura
- marzo * il marketing sociale
- maggio * il burn-out

SAN FERMO DELLA BATTAGLIA

Si è concluso in questi giorni l'intervento di avvio del Progetto di Prevenzione Primaria focalizzato sui Giovani affidatoci dal Comune di San Fermo. Come sempre in questi casi è stato un lavoro delicato e difficile che ci ha portato nel corso di un anno a:

- costituire il Comitato Politico garante di tutta l'iniziativa
- costituire il Comitato Tecnico come gruppo operativo del progetto
- avviare un gruppo di genitori volontari focalizzato sul tempo libero dei minori
- realizzare una ricerca sulla condizione giovanile dei giovani di San Fermo dai 6 ai 20 anni
- avviare contatti con le associazioni e le istituzioni locali
- presentare una serie di proposte concrete di attività ed iniziative da avviare nei prossimi mesi
- realizzare un incontro con la popolazione sui temi della prevenzione primaria.

Ovviamente il tutto è stato reso possibile sia dall'intenzionalità dell'Amministrazione sia dalla collaborazione offerta dalla Comunità in tutti i settori ed aspetti.

LIMBOS

Fra i docenti ospiti illustri dell'ARIPS quest'anno abbiamo avuto EDOUARD LIMBOS, notissimo a livello internazionale per la sua esperienza ed i suoi contributi teorici e tecnici relativamente alla formazione in particolare degli animatori.

Limbos ha offerto il suo preziosissimo contributo all'interno del secondo anno della Scuola di Formazione per Formatori relativamente alle tecniche di formazione.

ARIPS A MILANO

Da qualche mese ormai l'ARIPS gode di un "pied-à-terre" a Milano. La "sede staccata" non è ancora stata utilizzata pienamente, ma dal prossimo settembre diventerà operativa :

- * con la segreteria informativa
- * con la possibilità di realizzarvi iniziative formative di vario genere fra quelle proposte dall'Associazione sia di lunga che di breve durata
- * con la realizzazione di giornate di studio la prima delle quali è la già programmata iniziativa sulla prevenzione primaria (v. pag. 53).

L'indirizzo è VIA CHIOGGIA 3 (MM Turro) tel. 02/26112010 .

GIORNATE DI STUDIO

A tutti i Soci ed amici ricordiamo che nel prossimo autunno sono previste al tre due giornate di studio che verranno realizzate nella sede centrale dell'Associazione, a Molinetto di Mazzano:

3° WORKSHOP "GIOCARRE PER IMPARARE" - 10 novembre

L'obiettivo di questa giornata è quello di presentare ad animatori, operatori sociali, e formatori nuove tecniche di intervento nei piccoli e grandi gruppi.

2° OFFICINA DI CREATIVITA' - "Regia di quartiere- progetti per migliorare il quotidiano"
1 dicembre

Due sono gli obiettivi: promuovere la cultura della creatività non solo intesa come tecnica, ma anche come atteggiamento mentale di apertura e disponibilità al nuovo; offrire un esempio di applicazione di strumenti semplici alla soluzione di un problema.

SEMINARIO DI SENSIBILIZZAZIONE ALLE DINAMICHE DI GRUPPO

Il prossimo settembre dalle ore 9,30 del 15 alle ore 17 del 18, è programmato un seminario di sensibilizzazione alle dinamiche di gruppo che sarà condotto dalla dottoressa Franca Mazzei-Maisetti dell'Istituto Neofreudiano di Psicoanalisi di Milano.

Il seminario è organizzato all'interno del secondo anno di corso della Scuola di Formazione per Formatori, ma è anche aperto, per le sue caratteristiche, ad altri partecipanti che fossero interessati all'esperienza.

Questa occasione formativa richiede la residenzialità presso la sede dell'Arrips, dove si svolgono anche tutte le attività di lavoro ed il costo previsto comprensivo di tutte le spese di soggiorno e di frequenza è di £. 400.000 (+ iva per chi richiede una fatturazione).

L'iscrizione richiede l'invio alla nostra segreteria di una lettera di richiesta in tal senso ed il versamento di una caparra pari a £. 100.000 attraverso un assegno allegato alla lettera stessa e/o vaglia postale al massimo entro il 2 settembre p.v.

Poiché i posti disponibili sono limitati, chi fosse interessato è pregato di affrettarsi perché saranno considerati iscritti i partecipanti che invieranno per primi la quota di iscrizione.

FORMAZIONE, INTERVENTI, RICERCHE DI PSICOSOCIOLOGIA E PSICOLOGIA DI COMUNITA
V.le Brescia, 6 - 25080 Molinetto di Mazzano (BS) - Tel. 030/2620589 ☏

AVANZAMENTI inizia nel 1987 le sue uscite semestrali. Un numero in giugno e uno in dicembre, di pagine variabili. La pubblicazione sostituisce i precedenti Supplementi Arips, ma mantiene gli stessi intenti. Essa infatti si propone di offrire ai soci ed amici dell'ARIPS gli avanzamenti teorici e pratici che l'associazione consente. Saranno pubblicati lavori teorici, resoconti di esperienze di intervento e rapporti di ricerca sui problemi nei quali sono impegnati sia i soci che gli operatori seniores dell'ARIPS: i problemi delle aggregazioni umani sia private che pubbliche, sia sociali che produttive.
I materiali pubblicati in AVANZAMENTI possono essere usati liberamente per attività formative o editoriali, purché la fonte sia citata.

Questa pubblicazione è riservata essenzialmente ai soci ARIPS, che la ricevono col versamento della quota annua associativa. Coloro che non sono soci possono richiedere i numeri di AVANZAMENTI inviando la somma di L. 10.000 ciascuno (L. 20.000 per prenotare i due numeri annui).

L'ARIPS è un'associazione senza scopi di lucro, che raggruppa operatori sociali e culturali interessati a studiare i problemi delle aggregazioni umane. L'ARIPS promuove iniziative di formazione e ricerche, e mette le sue risorse professionali al servizio di Enti, organizzazioni e gruppi.