

GLI SPORTELLI FAMIGLIA IN VENETO. UN'ANALISI ATTRAVERSO IL FAMILENS®*

Nicoletta Pavesi** - Anna Zenarolla*** - Maria Letizia Bosoni****

Sportelli Famiglie in Veneto: an analysis through FamILens®

Abstract. This paper presents an analysis of Sportelli Famiglia in the Veneto Region, adopting the FamILens® framework to assess the consequences on the family well-being. Grounded in a relational sociological perspective, the study explores how these services support family responsibility, stability, relational quality, diversity and inclusion. Based on a qualitative research design combining desk analysis and semi-structured interviews with service coordinators, the findings highlight the heterogeneity of this kind of service showing its flexibility in responding to the variety of families' needs and its contribution in terms of promoting family wellbeing and preventing distress, even if indirectly.

Keywords: Familiarisation, Services, FamILens®, Sportelli Famiglia.

ISSN: 0039291X (print) 18277896 (digital)

DOI: 10.26350/000309_000245

To link to this article: https://doi.org/10.26350/000309_000245

I - INTRODUZIONE: VERSO LA FAMILIARIZZAZIONE DEI SERVIZI

Nel quadro della sociologia relazionale, la crescente complessità dei bisogni sociali e la pluralizzazione delle forme di vulnerabilità rendono sempre più evidente l'inadeguatezza di approcci ai servizi fondati su una concezione individualistica del benessere.

* Il contributo è frutto del lavoro condiviso delle Autrici. Tuttavia, ai soli fini dell'attribuzione dei paragrafi, si riconoscono a: Maria Letizia Bosoni i par. 1 e 3.1, a Nicoletta Pavesi i par. 2 e 3.2, ad Anna Zenarolla il par. 3.3. Le Conclusioni (par. 4) sono responsabilità comune.

** Nicoletta Pavesi, Università Cattolica del Sacro Cuore. Email: nicoletta.pavesi@unicatt.it. Orcid: 0000-0002-1996-6919.

*** Anna Zenarolla, Università degli Studi di Trieste. Email: anna.zenarolla@scfor.units.it. Orcid: 0000-0001-5487-6313.

**** Maria Letizia Bosoni, Università Cattolica del Sacro Cuore. Email: marialetizia.bosoni@unicatt.it. Orcid: 0000-0002-1381-0454.

La persona non può essere considerata come un soggetto isolato, né mero destinatario di prestazioni standardizzate, ma va riconosciuta come soggetto attivo e competente, inserito in reti di relazioni (Rossi - Boccacin 2011). In tale prospettiva, le relazioni familiari assumono un ruolo centrale, in quanto costituiscono il contesto primario entro cui si forma l'identità, si costruiscono significati e si generano risorse di cura e di solidarietà. La possibilità stessa di raggiungere condizioni di benessere è infatti fortemente influenzata dall'attività di facilitazione o di ostacolo esercitata dalle reti relazionali che circondano l'individuo; ne consegue che il benessere personale non può essere perseguito attraverso interventi centrati esclusivamente sul singolo, ma richiede una responsabilità condivisa tra i soggetti in relazione.

A partire da queste premesse, i servizi alla persona sono chiamati ad assumere una connotazione esplicitamente relazionale, orientata alla promozione di un benessere non soltanto personale ma soprattutto familiare. La prospettiva della familiarizzazione dei servizi implica l'assunzione della famiglia come interlocutore privilegiato dell'azione dei servizi, considerandola non come semplice contesto di sfondo o come destinataria indiretta, ma come soggetto attivo e corresponsabile nei processi di cura e di promozione del benessere. Adottare una logica di familiarizzazione significa leggere i problemi della vita che conducono le persone a rivolgersi ai servizi alla luce delle dinamiche relazionali familiari, valutando non solo i bisogni e le risorse disponibili, ma anche la qualità dei legami e le modalità di gestione delle transizioni critiche.

In questa prospettiva, i servizi operano secondo uno stile che valorizzi le relazioni familiari, privilegiando prossimità, continuità e fiducia, ponendosi come facilitatori di processi generativi piuttosto che come erogatori di soluzioni predefinite. Tale approccio consente di valorizzare la famiglia non solo come destinataria di interventi, ma anche come risorsa per la produzione di benessere, sia per i suoi membri sia, in una prospettiva di responsabilità diffusa, per altri soggetti della comunità e per il contesto sociale nel suo complesso.

In questo senso, la familiarizzazione dei servizi si configura come una scelta strategica per le politiche di welfare, in quanto consente di coniugare efficacia degli interventi e sostenibilità nel medio-lungo periodo. Coinvolgere attivamente le famiglie nella progettazione e nella gestione degli interventi non solo migliora l'aderenza delle azioni alle traiettorie di vita delle persone, ma favorisce anche l'assunzione di responsabilità condivise e la costruzione di legami di fiducia tra servizi e cittadini (Carrà 2020) contribuendo alla rigenerazione del capitale sociale e alla promozione di un benessere autenticamente relazionale.

All'interno di tale prospettiva, questo contributo presenta una ricerca realizzata nella Regione Veneto con lo scopo di analizzare la ricaduta sul benessere familiare degli Sportelli Famiglia attraverso l'utilizzo del FamILens®, all'interno di un approccio qualitativo che valorizza la riflessività degli operatori e dei referenti del servizio al fine di far emergere i processi di cambiamento e di apprendimento che questo tipo di servizio può innescare in essi (Bogensneider et al. 2018; Carrà - Moscatelli 2024).

Pertanto, si presenterà dapprima il quadro teorico e metodologico di riferimento, cui seguiranno la presentazione del servizio e della metodologia di ricerca utilizzata, infine saranno presentati e discussi i principali risultati.

II - IL MODELLO FAMILENS® PER L'ANALISI DELLE RICADUTE SULLE FAMIGLIE

Nell'ambito della valutazione di impatto si è sempre più andata sviluppando, accanto e non in antitesi all'approccio positivista-sperimentale, una modalità di valutazione che, superando la logica dell'*accountability*, intende valorizzare anche l'aspetto del learning, analizzando i risultati raggiunti per ampliare la conoscenza sulla politica/intervento/misura e migliorare in questo l'azione futura (Stern 2016). Questo significa che la classica domanda valutativa: "In che misura un impatto specifico può essere attribuito all'intervento?", è affiancata/sostituita da domande di carattere interpretativo, come: "L'intervento ha contribuito a un cambiamento?" e "In che modo l'intervento ha contribuito al cambiamento?". Si tratta cioè di porre una particolare attenzione al processo che ha portato a un certo risultato, collocando in questo modo l'azione di analisi valutativa in un percorso di apprendimento organizzativo.

L'utilizzo del modello FamLens® (Bogensneider et al. 2018; Carrà - Moscatelli 2024; Mussetto - Pavesi - Carrà 2024) adotta una definizione "debole" di impatto, in cui vengono privilegiati "i metodi che si muovano nella logica della teoria del cambiamento e che aiutino innanzitutto le organizzazioni a conoscere e ri-conoscere gli effetti prodotti dal loro agire" (Musella 2020: 30). Si tratta quindi di un processo valutativo inteso come analisi che favorisce e sostiene la riflessività degli stakeholder, a partire dagli operatori dei servizi che sono oggetto e soggetto del processo.

Il processo di analisi qui descritto è *theory based* in quanto i principi che stanno alla base del servizio analizzato sono resi espliciti alla luce dei principi del FamLens®¹ e le fasi di valutazione sono costruite intorno a essi (Stame 2004) attraverso un processo di co-costruzione di significati tra accademici e professionisti.

Rispetto all'utilizzo degli esiti, la valutazione che qui presentiamo si riferisce ai tre significati di "utilizzo" che la *Practical Participatory Evaluation* riconosce al processo di valutazione in cui sono coinvolti i diversi stakeholder (Cousins - Chouinard 2012): 1) strumentale, ovvero la fornitura di supporto per decisioni, nella misura in cui gli esiti del processo saranno utilizzati sia dai servizi sia dal committente per implementare/

¹ In estrema sintesi, il FamLens® è un modello di progettazione e valutazione dei servizi, delle politiche e degli interventi in diversi ambiti del welfare basato su 6 principi: la *responsabilità* della famiglia, che osserva quanto le politiche/i servizi sostengono la famiglia nell'assumersi le proprie responsabilità nei diversi ambiti di vita e nelle diverse transizioni anziché sostituirsi a essa; la *stabilità* familiare, che considera quanto le politiche/i servizi sostengono la tenuta delle famiglie, accompagnano le diverse transizioni, prevenendo le crisi e il cronicizzarsi di situazioni che possono minacciare il funzionamento familiare; la *qualità* delle *relazioni familiari*, che considera quanto le politiche/i servizi sostengono le relazioni orizzontali e verticali della famiglia, riconoscendo i legami familiari come risorsa lungo il ciclo di vita della famiglia, in quanto luogo di produzione di capitale sociale; la *diversità* delle famiglie, che osserva quanto le politiche/i servizi colgono la complessità del "fare famiglia" oggi, tenendo presenti le differenze economiche, morfologiche, etniche, religiose, culturali, di fase del ciclo di vita, di organizzazione ecc.; il *coinvolgimento* familiare, che considera quanto si favorisce la collaborazione tra operatori e famiglie, prevedendo pratiche relazionali e partecipative che consentano alle famiglie di contribuire con il loro sapere esperienziale all'individuazione delle soluzioni più coerenti con la propria cultura e struttura familiare e con le aspettative dei diversi membri; la promozione delle *reti familiari*, che riconosce la funzione positiva delle reti di supporto sociale, promuovendo la creazione di legami tra famiglie sia di tipo informale, sia di tipo formalizzato come l'associazionismo familiare.

migliorare/reindirizzare l'offerta degli Sportelli Famiglia; 2) concettuale, come funzione educativa/di apprendimento, nella misura in cui i partecipanti hanno implementato consapevolezza, riflessività, possibilità di utilizzare nella pratica professionale le conoscenze acquisite e di diffonderle attraverso un processo di disseminazione a cascata; 3) simbolico, ovvero l'uso persuasivo/politico della valutazione, nella misura in cui tanto il processo quanto gli esiti della valutazione saranno utilizzati per l'implementazione del *think family* nelle politiche regionali.

Il modello FamILens® qui utilizzato nella riflessione sui servizi consente da un lato di *pensare la famiglia*, adottando uno sguardo capace di vedere le famiglie oltre gli individui, nella loro complessità relazionale e generativa; dall'altro di *agire la famiglia*, cioè di tradurre tale sguardo in dispositivi operativi, pratiche e servizi che non snaturino o indeboliscano la prospettiva originaria. In questa logica il progetto di ricerca, di cui qui si restituisce soltanto la parte relativa all'analisi, si propone di costruire un dispositivo analitico articolato a partire dal FamILens®, che renda possibile osservare, interrogare e migliorare gli effetti del servizio in oggetto sulle relazioni familiari.

III - LA RICERCA CON GLI SPORTELLI FAMIGLIA IN VENETO

3.1. *Il servizio*

Gli Sportelli Famiglia nella regione Veneto sono nati in via sperimentale nel 2016, e formalizzati con la legge regionale 20 del 28 maggio 2020, dedicata agli interventi a favore della famiglia e della natalità. Gli Sportelli forniscono un punto di accesso fisico e/o virtuale (inclusi help desk, siti web, applicazioni per smartphone e chatbot) per le famiglie o per chi è interessato a formarne una. Offrono informazioni, consulenza e orientamento sui servizi sanitari, sociali, opportunità educative e lavorative, iniziative e agevolazioni locali e regionali. L'obiettivo è quello di rendere facilmente accessibili le informazioni e i supporti necessari alle famiglie per migliorare la qualità di vita e favorire l'incontro con i vari servizi, puntando a un miglior coordinamento dell'offerta a livello comunale e regionale, massimizzando l'efficacia delle politiche per la famiglia.

In base alla legge regionale 20/2020, i Comuni, singolarmente o in forma associata, sono tenuti ad attivare lo Sportello Famiglia, coordinando tutti i servizi. Con la DGR n. 1242 del 10 ottobre 2022 e il Decreto 123 del 16 novembre 2022 sono state destinate e allocate per l'anno 2022 le risorse economiche al sostegno dello "Sportello per la Famiglia". Con la DGR n. 1242 del 2022 sono state fornite le indicazioni per "una corretta ed omogenea attuazione dei processi di implementazione dello 'Sportello per la Famiglia' [...] nelle more della definizione delle forme di coordinamento degli 'Sportelli per la Famiglia' e i servizi del territorio regionale che svolgono attività d'interesse per i nuclei familiari" (art. 1). La DGR sottolinea due finalità specifiche degli Sportelli: a) la diffusione di informazioni in riferimento al territorio (con un richiamo particolare ai PDZ) rispetto a temi rilevanti per la famiglia quali la relazione di coppia, la gestione/educazione/cura dei figli, la necessità di assistenza a familiari/congiunti anziani-disabili, la conciliazione vita-lavoro, le agevolazioni esistenti e b) l'ascolto del

bisogno espresso dalle famiglie e l'orientamento ai servizi più appropriati del territorio, erogati da soggetti pubblici o privati (autorizzati ai sensi della normativa vigente), in grado di offrire il sostegno necessario alla famiglia, con particolare attenzione agli aspetti sociali, psicologici e legali. È previsto che l'orientamento ai servizi del territorio possa includere forme di affiancamento alla famiglia nel primo contatto-accesso ai servizi cui viene indirizzata.

Gli Ambiti Territoriali Sociali sono individuati dalla Regione come la forma organizzativa idonea per la realizzazione degli Sportelli: a essi è affidato dunque il coordinamento delle funzioni e dei compiti amministrativi inerenti alle attività.

3.2. *Il processo di ricerca*

Il presente contributo restituisce una parte degli esiti di un progetto² che aveva un duplice scopo: analizzare l'attività degli Sportelli, utilizzando i principi del FamILens® come guida per l'analisi dell'impatto familiare, e costruire una checklist *ad hoc* per la valutazione dell'impatto familiare utilizzabile dai singoli Sportelli con differenti target (coordinatori, operatori e famiglie).

L'attività di ricerca si è pertanto svolta in due fasi:

1) analisi dell'impatto familiare degli Sportelli, con il modello FamILens®, attraverso la somministrazione di interviste online semistrutturate ai responsabili degli Sportelli Famiglia o a persone da loro indicate;

2) co-design di uno strumento per l'autovalutazione degli Sportelli (checklist) basata sul FamILens®, alla luce dell'analisi emersa nella fase precedente.

Il presente contributo si concentrerà sugli esiti della prima fase, per realizzare la quale sono state implementate due azioni: un'analisi desk che ha riguardato la normativa degli Sportelli, i piani di attuazione e le rendicontazioni relative agli Sportelli (rese disponibili da Regione Veneto), le informazioni reperibili sui siti web degli Sportelli, e successivamente la realizzazione di interviste, che hanno seguito una traccia in cui si sono intrecciati i principi del FamILens® con le categorie di contenuto emerse dall'analisi dei documenti. Nello specifico, dopo la richiesta di una breve descrizione dell'organizzazione e delle attività effettivamente svolte dallo Sportello, e delle caratteristiche dell'utenza accolta e dei suoi bisogni, la traccia chiedeva per ognuno dei principi del FamILens® di specificare se la definizione proposta era coerente con l'attività effettivamente svolta e in che modo, ossia attraverso quali indicatori, si sarebbe potuta verificare l'attuazione del principio in oggetto.

Sono stati contattati 19 Sportelli Famiglia, di cui 16 hanno partecipato all'intervista tra fine settembre e dicembre 2024. In totale sono state condotte 17 interviste, in quanto un Comune ha partecipato alla ricerca fornendo due interviste distinte (si

² La ricerca "L'analisi dell'impatto familiare e comunitario di politiche e interventi nella Regione Veneto - VIF Veneto" è stata finanziata dalla Regione Veneto, Avviso di finanziamento "Valutazione di impatto familiare nel territorio regionale", Delibera n. 1368 del 2 novembre 2022 ed è stata realizzata tra il 2023 e il 2025 dal Family Impact Team del Centro di Ateneo Studi e Ricerche sulla Famiglia dell'Università Cattolica con la direzione di Elisabetta Carrà.

veda Tabella 1). Le interviste sono state realizzate da remoto, tramite la piattaforma Microsoft Teams.

TABELLA 1 – *Principali caratteristiche degli Sportelli Famiglia*

<i>N. intervista</i>	<i>Soggetti intervistati</i>	<i>Sportello fisico e/o virtuale</i>	<i>Tipo di utenza</i>	<i>Tipo di servizio</i>
Int. 1	Responsabile Sportello Famiglia	Fisico e virtuale	Famiglie con figli minori	Informazioni, supporto educativo, eventi informativi, indirizzamento servizi, gestione domande
Int. 2	Responsabile Sportello Famiglia	Fisico	Famiglie con figli, famiglie con anziani/disabili	Orientamento, supporto pratiche digitali, accesso contributi, assistenza familiare
Int. 3	Responsabile Centro per le relazioni familiari e Responsabile Sportello Famiglia	Fisico (5 sedi)	Famiglie fragili, anziani	Incontro domanda/ offerta assistenza, integrazione servizi, supporto domiciliarità
Int. 4	Responsabili Sportello Famiglia	Virtuale	Famiglie con figli piccoli, famiglie fragili	Gestione contributi, cartella sociale, informazione su servizi territoriali, supporto conciliazione
Int. 5	Responsabile Servizi sociali, comune di X. Assistente sociale, area minori e famiglie, comune di X	Virtuale	Famiglie con minori	Accesso contributi economici, informazione online, supporto da remoto
Int. 6	Responsabile Sportello Famiglia	Fisico	Famiglie con minori e con anziani/disabili	Informazioni, supporto amministrativo, presa in carico, gestione contributi e bandi
Int. 7	Responsabile Sportello Famiglia e Assistente sociale	Fisico e virtuale (ora sospeso)	Famiglia in generale, con focus su genitori con figli 0-18	Supporto bandi, orientamento servizi, eventi su genitorialità, comunicazione digitale
Int. 8	Referente per ATS dei progetti Sportello Famiglia	Fisico e virtuale (4 comuni)	Famiglia in generale (minori, anziani, disabili)	Informazioni, orientamento, supporto pratico, attività aggregative e formative

(segue)

<i>N. intervista</i>	<i>Soggetti intervistati</i>	<i>Sportello fisico e/o virtuale</i>	<i>Tipo di utenza</i>	<i>Tipo di servizio</i>
Int. 9	Funzionario Servizi sociali, comune di Y e Assistente sociale, coordinatrice progetti sviluppo di comunità	Virtuale	Famiglie con figli (0-6 e 6+)	Informazione su servizi, supporti economici, formazione e aggregazione
Int. 10	Responsabile Sportello Famiglia	Virtuale (ambito), fisico in alcuni comuni	Famiglie fragili, con bassa competenza digitale	Supporto pratiche, compilazione domande, sportello come facilitatore
Int. 11	Coordinatore sociale Distretto J	Prevalentemente virtuale	Popolazione ampia e diversificata	Segretariato sociale, informazione, gestione casi complessi, mappatura e pianificazione servizi
Int. 12	Responsabile Servizi sociali e scolastici, Comune di W	Prevalentemente virtuale	Popolazione ampia e diversificata	Segretariato sociale, informazione, gestione casi complessi, mappatura e pianificazione servizi
Int. 13	Responsabile Area famiglia e Responsabile Sportello Famiglia	Virtuale e fisico	Famiglie in generale (minori, anziani, disabili)	Informazioni, bandi, orientamento, attività per beneficiari, supporto assistenza familiare
Int. 14	Responsabile Sportello Famiglia	Fisico e virtuale (2 sportelli distinti)	Famiglie con figli	Consulenza, orientamento, supporto burocratico, informazioni su attività e servizi
Int. 15	Responsabile Agenzia per la coesione sociale e Responsabile Sportello Famiglia	Fisico (5 sedi) e virtuale	Famiglia in generale	Informazioni, valutazione sociale, accesso servizi, supporto pratico e orientamento
Int. 16	Responsabile Servizi famiglie e minori, comune di H e referente per la comunicazione, direzione Servizi sociali, comune di H	Virtuale	Famiglie con minori e fragilità (inizialmente), poi generalizzato	Informazione, supporto casa/lavoro, segretariato diffuso, mappatura servizi
Int. 17	Responsabile Sportello Famiglia	Telefonico	Popolazione ampia, inizialmente anziani, poi anche famiglie con minori	Informazioni, supporto quotidiano, volontariato civico, orientamento, aiuto di prossimità

Le interviste, trascritte integralmente, sono state sottoposte ad analisi tematica (Braun - Clark 2021) con lo scopo di far emergere se e come le attività degli Sportelli sono coerenti con i principi del FamILens®, e dunque quali ricadute possono avere sul benessere delle famiglie. Si sono così declinati operativamente i principi del FamILens® individuando alcuni nuclei concettuali ricorrenti.

3.3. *Gli esiti della ricerca*

L'analisi tematica delle interviste ai referenti degli Sportelli Famiglia ha consentito di cogliere come i principi del FamILens® vengano declinati diversamente nei singoli servizi che di conseguenza assumono configurazioni differenti in cui la famiglia riveste ruoli diversificati.

Il primo principio, relativo alla *responsabilizzazione della famiglia*, viene da tutti gli intervistati riconosciuto come coerente con le finalità dello Sportello in quanto l'informazione che tale servizio fornisce rappresenta un presupposto indispensabile affinché la famiglia possa assumere pienamente la titolarità delle funzioni che le competono. Il concetto di responsabilizzazione emerso dagli intervistati può essere ricondotto a quattro categorie alle quali corrisponde una speculare articolazione delle funzioni dello Sportello:

1) responsabilizzazione come informazione messa a disposizione dallo Sportello per la fruizione autonoma da parte della famiglia (Int. 15);

2) responsabilizzazione come assunzione di titolarità da parte della famiglia, che può personalizzare le informazioni offerte dallo Sportello adattandole alle proprie esigenze e bisogni, superando, perciò, la logica della standardizzazione (Int. 14);

3) responsabilizzazione accompagnata, in cui lo Sportello verifica la comprensione dell'informazione fornita e offre un eventuale accompagnamento alla sua effettiva fruizione (Int. 5);

4) responsabilizzazione come corresponsabilità (Int. 4), per cui a fronte di un supporto (anche informativo) erogato dallo Sportello, viene chiesto un impegno alla famiglia (anche di tipo economico, ma non solo).

A seconda della declinazione assunta dal concetto di *responsabilizzazione* e della funzione dello Sportello la famiglia passa dalla posizione di protagonista autonoma della ricerca della soluzione, alla responsabilità del processo di scelta, a quella di famiglia supportata ma responsabile delle decisioni finali, a quella di attore corresponsabile e non solo fruitore.

Rispetto al secondo principio relativo alla *stabilità della famiglia*, ossia al mantenimento e rafforzamento delle relazioni di coppia, genitoriali e familiari, l'intervento dello Sportello appare prevalentemente di tipo indiretto, operando di "riflesso" (per esempio Int. 14) e a un livello "un po' più superficiale" rispetto ad altri servizi specifici. Anche in questo caso, la traduzione concreta del principio porta lo Sportello ad assumere configurazioni diverse. Una prima tipologia vede lo Sportello intervenire principalmente per creare il contatto e promuovere l'invio ai servizi, in prevalenza sanitari e sociosanitari, con i quali ha instaurato relazioni di rete. Un'altra tipologia si rivolge ad

alcune delle cause scatenanti la conflittualità e le problematiche di coppia come, per esempio, le difficoltà economiche, lo stress derivante dal carico assistenziale di congiunti anziani, le difficoltà di conciliazione dei tempi di vita e di lavoro, specializzandosi nel sostegno economico e nell'orientamento all'incontro tra domanda e offerta di assistenza (Int. 4 e Int. 3). Una terza tipologia, infine, supporta la stabilità della famiglia con l'attivazione di nuovi servizi che rispondano a bisogni emergenti anche attraverso il coinvolgimento e la messa in rete di risorse del Terzo settore (Int. 16). A seconda della configurazione dello Sportello la famiglia risulta destinataria di informazioni generiche oppure orientata verso servizi dedicati, messa in condizione di mantenere la stabilità materiale e, infine, coinvolta in percorsi educativi e di empowerment.

Anche il principio *del sostegno delle relazioni familiari* viene promosso dagli Sportelli in maniera prevalentemente indiretta e secondo declinazioni differenti. La tipologia prevalente è quella in cui esso mette a disposizione delle famiglie le informazioni utili a conoscere e utilizzare i servizi e gli interventi rivolti in maniera specifica al sostegno delle relazioni di coppia e familiari (per esempio Int. 14 e Int. 6), e cura l'invio della famiglia ai servizi specialistici (Int. 1 e Int. 17). Una seconda tipologia interviene specificatamente a supporto dei nuclei familiari con anziani con una funzione di accompagnamento e intermediazione tra domanda e offerta di assistenza familiare, e di mediazione tra i membri del nucleo in caso di difficoltà o di eventuali conflittualità (Int. 3). Una terza tipologia è quella che rilegge tale principio come promozione delle relazioni intergenerazionali e interculturali all'interno delle famiglie straniere, sempre più di frequente coinvolte dalla difficoltà di conciliare i bisogni delle diverse generazioni (Int. 7). Alla luce di tali configurazioni, la posizione della famiglia può essere quella di fruitrice autonoma di percorsi e servizi esistenti, di famiglia orientata verso sostegni specialistici oppure di destinataria di sostegni economici e burocratico-amministrativi che hanno come effetto collaterale il rinforzo dei suoi legami sociali.

Il principio dell'attenzione alla *diversità delle famiglie* risulta condiviso e perseguito da tutti gli Sportelli intervistati. Esso si declina, in primo luogo, come attenzione alle particolarità dei bisogni e delle esigenze di ogni singola persona e quindi come sforzo per fornire un servizio personalizzato (Int. 6, Int. 7, Int. 8). Un'altra declinazione considera la diversità della disponibilità dei servizi sul territorio per cui lo Sportello interviene per favorire l'inclusione territoriale delle famiglie (Int. 5 e Int. 16), rendendo fruibili tanto le informazioni quanto i servizi a tutta la popolazione residente. In altri casi, la diversità è intesa come differenza etnica, culturale e linguistica dei cittadini di origine straniera per cui l'intervento dello Sportello consiste nel facilitare il loro accesso ai servizi e alle misure disponibili attraverso servizi di traduzione o di mediazione linguistico-culturale (Int. 1, Int. 12, Int. 17), oppure nel ridurre le barriere economiche e sociali spesso connesse alla differenza etnico-culturale attraverso il supporto nell'accesso a contributi, a servizi gratuiti o calmierati, l'intermediazione tra persone di origine straniera e agenzie immobiliari o singoli proprietari di case, banche e finanziarie per quanto riguarda l'accesso alla casa, o l'accompagnamento nel definire il budget familiare (Int. 14 e Int. 17). Altri Sportelli ancora interpretano l'attenzione alla diversità in termini di promozione delle relazioni interculturali attraverso interventi rivolti a favorire l'incontro, per esempio, tra anziani e assistenti familiari di origine straniera oppure tra

famiglie autoctone e famiglie migranti, lavorando sulla riduzione di stereotipi e pregiudizi, sulla sensibilizzazione e sulla mediazione culturale (Int. 3). All'interno di queste diverse configurazioni degli Sportelli le famiglie vengono riconosciute come portatrici di bisogni unici, come luoghi di diversità culturale e di nuove relazioni e strutture che richiedono non solo di essere sostenute nelle situazioni di fragilità, ma anche accolte e valorizzate per le potenzialità che contengono.

Il principio relativo al *coinvolgimento della famiglia* viene generalmente considerato come strettamente collegato al primo principio, e quindi al fatto che lo Sportello si propone di rendere le famiglie responsabili e direttamente partecipi della risposta ai propri bisogni. In realtà, i due principi, pur presentando un'ampia convergenza e una reciproca implicazione, non sono del tutto sovrapponibili, come riconosciuto anche da alcuni intervistati che sottolineano come il coinvolgimento preveda una partecipazione della famiglia caratterizzata da proattività e reciprocità, che tuttavia non rientrano tra gli obiettivi dello Sportello. Alcuni Sportelli, pertanto, interpretano il coinvolgimento in termini di formulazione di giudizi o suggerimenti sul servizio ottenuto e a tal fine accompagnano l'intervento in presenza o integrano quello virtuale con strumenti come i moduli di raccolta di informazioni e le telefonate ai fruitori da parte degli operatori (Int. 9 e Int. 13). Altri Sportelli valorizzano questo tipo di partecipazione della famiglia cercando di utilizzare il suo feedback per migliorare il servizio (Int. 5 e Int. 16). In rari casi, infine, il coinvolgimento viene promosso cercando di sostenere la messa in rete della famiglia, soprattutto laddove le sue relazioni sono deboli o limitate, come nel caso delle famiglie di origine straniera, ma anche promuovendo la loro capacitazione nel fare rete fra di loro, nel partecipare all'attività di realtà associative del territorio assumendo quindi una responsabilità non solo verso sé stesse, ma anche verso la comunità (Int. 12 e Int. 15).

Il sesto principio, quello della costruzione di *reti familiari*, è stato giudicato da tutti gli intervistati non applicabile all'esperienza degli Sportelli.

IV - CONCLUSIONE

Il processo di analisi delle ricadute degli Sportelli sul benessere familiare secondo il modello del FamILens® restituisce l'immagine di un servizio di primo accesso che, a partire dalla risposta a un bisogno per così dire primario come quello dell'informazione, riesce a intercettare e a rispondere, in parte direttamente e in parte indirettamente soprattutto tramite l'invio ad altri servizi, a un'ampia gamma di bisogni della famiglia, mostrando di svolgere un'importante funzione di prevenzione del disagio e dell'esclusione sociale.

L'eterogeneità emersa dalla rilevazione evidenzia la flessibilità con cui questo servizio si avvicina alle molteplici esigenze della famiglia assumendo strutture diverse (virtuale, fisica, entrambe, telefonica), focalizzandosi su target specifici (anziani o famiglie con minori) oppure offrendo servizi a più ampio spettro. Le aree di intervento più coperte risultano quelle dei minori, in particolare nel supporto educativo alle famiglie; degli anziani, prevalentemente nel reperimento di assistenti familiari; e il sostegno economico.

In generale, gli Sportelli sono pensati e realizzati come luoghi (fisici e/o virtuali) di collezione e messa a disposizione di informazioni rispetto a bandi, misure, servizi, interventi destinati ad accompagnare le famiglie nelle diverse fasi del ciclo di vita. Sono luoghi di consulenza e orientamento nel sistema dei servizi, anche grazie a un'attività di rete con gli enti pubblici e di privato sociale dei territori. Essi mostrano una buona aderenza al modello del FamILens®. Dei sei principi di cui si compone solo "Promozione di reti familiari" non risulta applicabile, in quanto non è un obiettivo degli Sportelli quello di creare reti tra famiglie, anche se – come si è sottolineato sopra – l'incontro tra famiglie (che tuttavia non è ancora reticolazione, ma la premessa per creare reti solidali) può nascere grazie a iniziative promosse e diffuse dagli Sportelli.

Rispetto agli altri cinque principi del modello è emerso che:

- gli Sportelli sostengono la responsabilità delle famiglie, nel senso che le aiutano a cercare in maniera proattiva informazioni riguardo ai servizi, alle misure e agli interventi che le possono supportare; gli operatori accompagnano le famiglie in maniera capacitante nel leggere, comprendere e fronteggiare i loro problemi di vita, riconoscendole come soggetti attivi e responsabili;

- la stabilità della famiglia è sostenuta in maniera indiretta, in quanto lo Sportello diffonde conoscenza sui servizi disponibili, svolge una funzione di orientamento rispetto a essi e di invio. Si può quindi affermare che è attraverso l'azione di promozione svolta dallo Sportello che le famiglie conoscono e accedono a quei servizi, progetti, interventi, misure che ne sostengono la stabilità;

- anche la qualità delle relazioni familiari risulta sostenuta in maniera indiretta, per gli stessi motivi riportati per il principio precedente, in quanto il ruolo degli Sportelli è più di facilitazione e connessione che di intervento diretto sui legami familiari;

- gli Sportelli appaiono molto attenti a cogliere e rispondere alle diversità delle famiglie: prestano infatti attenzione a molte delle diversità che possono caratterizzarle, da quelle che accompagnano le fasi del ciclo di vita e le sue transizioni, a quelle legate alle condizioni socioeconomiche, a quelle linguistico-culturali, di accesso ai diritti quali l'abitare ecc. Rilevante appare la sottolineatura fatta da alcuni intervistati in merito alla necessità di aprirsi e di acquisire competenze rispetto alle nuove forme familiari per le quali l'offerta dello Sportello appare ancora limitata. Nel complesso, dunque, gli Sportelli appaiono orientati a una presa in carico flessibile e inclusiva, pur con margini di sviluppo sul fronte delle diversità più recenti (per esempio famiglie omogenitoriali, identità di genere);

- il coinvolgimento delle famiglie appare un obiettivo raggiunto in maniera abbastanza marginale e indiretta, oltre che in modi molto differenziati: da forme deboli, limitate al feedback sull'esperienza, a forme più forti, seppur rare, di coprogettazione e personalizzazione della risposta, fino a quelle mediate dal lavoro in rete con associazioni. In generale, gli Sportelli si configurano più come dispositivi di partecipazione "leggera", sebbene in pochi casi assumano l'integrazione del sapere esperienziale delle famiglie nella definizione delle soluzioni.

Come esito inatteso dell'attività, invece, è emerso il ruolo di sostegno degli Sportelli alla crescita generale dei legami comunitari nei territori in cui operano, reso

possibile soprattutto da alcune strategie di intervento messe in campo, in particolare il lavoro in raccordo con servizi pubblici e di privato sociale dei territori e l'utilizzo di un approccio di comunità, introducendo per esempio il "segretariato diffuso", attivando reti di volontariato civico, dando vita ai tavoli di comunità.

Infine, gli Sportelli si sono mossi anche rispetto all'utilizzo delle tecnologie, concorrendo anche qui a raggiungere due obiettivi, in maniera indiretta: l'implementazione della necessaria alfabetizzazione digitale, anche tra fasce di popolazione maggiormente colpite dal *digital divide* (López Peláez - Sang-Mok - Zelenev 2023) e lo sviluppo di portali avanzati, banche dati condivise e piattaforme di gestione integrata dei servizi che potrebbero rappresentare una pratica da disseminare nella gestione digitale dei servizi sociali.

BIBLIOGRAFIA

- BEZZI C.
(2016) *Il nuovo disegno della ricerca valutativa*, FrancoAngeli, Milano.
- BOGENSCHNEIDER K. - LITTLE O. - OOMS T. - BENNING S. - CADIGAN K.
(2018) *Modello e metodologia del FamILens®*, in F. BELLETTI - D. BRAMANTI - E. CARRÀ (a cura di), *Il Family Impact. Un modello focalizzato sulla famiglia per le politiche e le pratiche*, Vita e Pensiero, Milano, pp. 3-82.
- BRAUN V. - CLARK
(2021) *Thematic Analysis: A Practical Guide*, Sage, London.
- CARRÀ E.
(2020) *Il FamILens®. Framework teorico e modello operativo*, "Consultori familiari oggi", 28(2), pp. 11-35.
- CARRÀ E. - MOSCATELLI M.
(2024) *Il manuale del FamILens®. Modelli e strumenti per l'analisi dell'impatto familiare*, Vita e Pensiero, Milano.
- COUSINS J.B. - CHOUINARD J.
(2012) *Participatory evaluation up close: An integration of research-based knowledge*, Information Age Publishing, Charlotte.
- LÓPEZ PELÁEZ A. - SANG-MOK S. - ZELENÉV S. (EDS.)
(2023) *Digital Transformation and Social Well-Being. Promoting an Inclusive Society*, Routledge, New York.
- MUSELLA M.
(2020) *La valutazione di impatto: versione forte e versione debole*, "Impresa sociale", 4, pp. 27-30.
- MUSSETTO G. - PAVESI N. - CARRÀ E.
(2024) *La valutazione d'impatto e l'analisi dell'impatto familiare: approccio positivista-sperimentale e approccio costruttivista a confronto*, in E. CARRÀ - L. BOCCACIN (a cura di), *Think Family Act Family*, Vita e Pensiero, Milano.
- ROSSI G. - BOCCACIN L.
(2011) *Riflettere e agire relazionalmente*, Maggioli Editore, Santarcangelo di Romagna.

- STERN E.
(2016) *La valutazione di impatto*, FrancoAngeli, Milano.
- STAME N.
(2004) *Theory-Based Evaluation and Types of Complexity*, "Evaluation", 10(1), pp. 58-76.
(2016) *Valutazione pluralista*, FrancoAngeli, Milano.