



Citation: M. Russo, C. Arciprete. (2022) Strumenti di valutazione per il case management degli interventi socio-educativi: un approccio basato sul capability framework. *Rief* 20, 1: pp. 17-32. doi: <https://doi.org/10.36253/rief-12250>.

Copyright: © 2022 M. Russo, C. Arciprete. This is an open access, peer-reviewed article published by Firenze University Press (<https://oaj.fupress.net/index.php/rief>) and distributed under the terms of the Creative Commons Attribution License, which permits unrestricted use, distribution, and reproduction in any medium, provided the original author and source are credited.

Data Availability Statement: All relevant data are within the paper and its Supporting Information files.

Competing Interests: The Author(s) declare(s) no conflict of interest.

Strumenti di valutazione per il *case management* degli interventi socio-educativi: un approccio basato sul *capability framework*

Marta Russo¹, Caterina Arciprete²

Abstract

L'approccio del *case management* negli interventi socio-educativi complessi prevede una fase conclusiva di valutazione dei risultati. Per quanto cruciale, la misurazione degli esiti non è stata ancora acquisita come prassi, anche a causa della natura multidimensionale dei bisogni affrontati e della conseguente difficoltà a individuare strumenti adeguati. Questo articolo introduce uno strumento di valutazione sviluppato nel contesto di un progetto di presa in carico integrata di nuclei familiari vulnerabili, presentandone i primi risultati in forma di casi studio. Ispirato al *capability framework*, il modello è particolarmente adatto all'approccio ecosistemico del *case management*, perché in grado di cogliere la complessità dei bisogni dei beneficiari e di monitorare l'evoluzione delle diverse dimensioni del loro benessere. L'esperienza presentata in questo articolo è significativa perché introduce un quadro metodologico innovativo per la valutazione degli esiti degli interventi socio-educativi ad alta complessità, potenzialmente applicabile anche in contesti diversi da quello analizzato.

Parole chiave: valutazione, questionario, capability, benessere, case management

Abstract

The case management approach in complex social-educational interventions envisages a final phase of outcome evaluation. Although crucial, the measurement of outcomes has not yet been acquired as a practice, partly because of the multidimensional nature of the needs addressed and the consequent difficulty in identifying appropriate tools. This article introduces an evaluation tool developed in the context of a project for the integrated care of vulnerable households, presenting the first results in the form of case studies. Inspired by the capability framework, the model is particularly suited to the ecosystemic

¹ Esperta di valutazione di Progetti e Programmi presso ARCO – *Action Research for Co-development* del PIN – Polo Universitario Città di Prato.

² Ricercatrice presso il Dipartimento di Economia e Management dell'Università degli Studi di Firenze; Ricercatrice presso ARCO – *Action Research for Co-development* del PIN – Polo Universitario Città di Prato.

approach of case management, as it can capture the complexity of beneficiaries' needs and monitor the evolution of the different dimensions of their well-being. The experience presented in this article is significant because it introduces an innovative methodological framework for evaluating the outcomes of highly complex socio-educational interventions, which can potentially be applied in contexts other than the one analyzed.

Keywords: evaluation, questionnaire, capability, wellbeing, case management

Introduzione

La pratica del *case management* negli interventi socio-educativi prevede una fase conclusiva di valutazione, volta a misurare l'efficacia della presa in carico nel suo complesso e la sostenibilità dei risultati positivi raggiunti (Payne, 1998). Per quanto cruciale, però, la misurazione degli effetti dell'intervento sul beneficiario non è facilmente operazionalizzabile in metodi standardizzati, data la natura complessa e multidimensionale dei bisogni affrontati.

L'avvio del Progetto "Ali per il Futuro", sperimentazione di un approccio innovativo di presa in carico integrata di famiglie con figli minori a rischio di svantaggio sociale, ha fornito l'occasione per testare uno strumento di valutazione da integrare al *toolkit* del *case manager*, che rispondesse a questa necessità. Realizzato nella forma di un questionario di indagine, tale strumento vuole fornire ai *case manager* un sistema di riferimento strutturato e digitalizzato tramite cui valutare il livello di benessere multidimensionale della famiglia e seguirne le evoluzioni nel tempo. Data la necessità di rilevare cambiamenti complessi su più dimensioni e in più soggetti dello stesso nucleo familiare, il questionario di valutazione è stato ispirato al *framework* teorico delle *capabilities* (Sen 1999; Nussbaum 2003).

Questo articolo introduce il questionario e le modalità di utilizzo da parte del *case manager* nel contesto di "Ali per il Futuro", uno dei Progetti finanziati dall'Impresa Sociale "Con i Bambini" tramite il Fondo per il Contrasto della Povertà Educativa Minorile dell'Impresa Sociale "Con I Bambini". Ne presenta inoltre i primi risultati, nella forma di tre casi studio che esemplificano in maniera efficace la rilevanza delle informazioni prodotte per lo sguardo del *case manager* e l'efficacia dello strumento nel rilevare e descrivere il cambiamento avvenuto nelle famiglie.

Nonostante l'adozione di strumenti innovativi nell'ambito di alcune programmi nazionali e locali (si pensi, ad esempio, al forte impianto valutativo insito nel programma P.I.P.P.I. (Milani *et al.* 2017), ma anche alla valutazione multidimensionale necessaria per accedere al Reddito di Cittadinanza, la quantificazione e la rilevazione sistematica degli esiti degli interventi non è ancora una consuetudine nel settore dei servizi socio-educativi italiani. Il modello qui presentato vuole contribuire a muovere un passo in questa direzione. L'esperienza è di particolare interesse perché introduce un meccanismo strutturato di valutazione interna degli esiti degli interventi socio-educativi complessi, riproducibile – con le dovute integrazioni – anche in contesti diversi da quello presentato in questo articolo.

1. Contesto

Lo strumento presentato in questo articolo è stato ideato nel contesto del Progetto di contrasto alla povertà educativa "Ali per il Futuro", come parte integrante della strategia di valutazione dell'efficacia della sua azione. Finanziato nel 2018 dal Fondo per il Contrasto della

Povert  Educativa Minorile dell'Impresa Sociale "Con I Bambini", "Ali per il Futuro" ha coinvolto per quattro anni un partenariato nazionale di enti specializzati nei servizi socio-educativi e formativi, distribuiti su sette province di quattro regioni italiane (Emilia Romagna, Toscana, Puglia e Valle d'Aosta).

1.1. Il Progetto "Ali per il Futuro" e la presa in carico olistica del nucleo familiare

Il Progetto "Ali per il Futuro"   una sperimentazione di un approccio innovativo di sostegno educativo-formativo per nuclei familiari con figli minori nella fascia 0-6 anni, a rischio di svantaggio sociale e di povert  educativa. La povert  educativa   un concetto multidimensionale (Alivernini *et al.* 2017; Checchi, 1996). Secondo Save the Children (2017), la povert  educativa   la mancanza dell'opportunit  per un bambino/a ed adolescente di apprendere, sperimentare, sviluppare e far fiorire liberamente capacit , talenti ed aspirazioni.

L'intervento ha previsto la presa in carico dei nuclei da parte di una figura professionale dedicata (il *case manager*) e la co-progettazione di un percorso familiare biennale personalizzato per affrontarne le fragilit  specifiche e favorirne l'autonomia. Tali percorsi personalizzati hanno incluso: (i) servizi di sostegno e orientamento finalizzato all'inserimento sociale; (ii) servizi formativi finalizzati all'inserimento lavorativo e/o al miglioramento delle condizioni occupazionali; (iii) servizi educativi e scolastici per offrire ai bambini un contesto educativo di qualit  (nido, scuola dell'infanzia, servizi di conciliazione); (iv) attivit  sportiva/socializzante per i bambini; (v) azioni di sostegno alla genitorialit  (laboratori, *counseling* pedagogico o psicologico, visite domiciliari). Uno sforzo particolare   stato dedicato al rafforzamento delle figure genitoriali, lavorando in particolare sulle loro competenze professionali, sul loro capitale sociale e sul loro ruolo educativo, con l'obiettivo finale di garantire ai bambini condizioni di vita adeguate che potessero mantenersi nel tempo.

Il progetto si   rivolto a un *target* di famiglie socio-economicamente vulnerabili (ISEE pari o inferiore a   15.000), ma escluse dai sussidi e servizi territoriali rivolti alle fasce della popolazione in condizioni di estrema fragilit . L'assunzione di partenza era che le famiglie appartenenti a questa "fascia grigia", in condizioni difficili ma non estreme, fossero in grado di approfittare al meglio delle opportunit  fornite dal progetto, perch  capaci di partecipare in maniera consapevole e proattiva alla co-progettazione del loro percorso³. Nella pratica, il processo di selezione dei nuclei beneficiari si   molto differenziato da regione a regione, anche influenzato dalle reti a disposizione dei partenariati locali. Per questa ragione, le famiglie prese in carico nel primo biennio di "Ali per il Futuro" hanno caratteristiche molto eterogenee, anche in termini di vulnerabilit  e bisogni.

1.2. L'approccio metodologico del case management e la funzione di valutazione

"Ali per il Futuro"   stato pensato per dare una risposta integrata ai bisogni complessi dei minori vulnerabili nella fascia 0-6 anni, attraverso un percorso di presa in carico a 360  del loro nucleo familiare. Tale approccio metodologico di presa in carico olistica   ispirato al modello ecosistemico proposto da Bronfenbrenner (1979), dove lo sviluppo del bambino   influenzato dalle interazioni con tutti i sistemi in cui lui e la sua famiglia sono coinvolti, tra cui i servizi educativi. Il progetto, che si proponeva di intervenire su questa complessit  attivando una pluralit  di servizi e attori, ha trovato lo strumento adeguato nel metodo del *case management*.

³ In tal senso, il progetto "Ali per il Futuro" si configura come una misura "attiva" di contrasto alla povert  al pari del Reddito di Cittadinanza (RdC). Diversamente del RdC che   incentrato sul "Patto per il Lavoro" "Ali per il Futuro" ha un *focus* maggiore sul miglioramento delle capacit  genitorialit  e sul contrasto alla povert  educativa.

Nato in risposta alla crescente complessità dei bisogni di welfare della popolazione, il *case management* è un modello assistenziale capace di leggere in maniera olistica le situazioni di vulnerabilità e di farvi fronte con interventi personalizzati, applicando un approccio multidisciplinare e interdisciplinare. L'assistente sociale che assume il ruolo di *case manager* collabora con un'équipe integrata di professionisti di diversi settori per attivare un insieme coordinato di azioni volte ad aiutare la persona/famiglia ad accedere ai servizi di cui ha bisogno (Austin 1990; Campanini 2006). L'intervento del *case management* si struttura in cinque funzioni o fasi: la valutazione iniziale dei bisogni multidimensionali della famiglia; la pianificazione di un progetto individualizzato di presa in carico; l'attivazione delle risorse necessarie a realizzarlo e il coordinamento dei processi; il monitoraggio e valutazione finale conclusiva dell'intervento (Payne, 1998).

Nel modello di intervento sperimentato da "Ali per il Futuro" il *case manager* ha un ruolo centrale: nei confronti delle famiglie, per le quali è punto di riferimento lungo tutto il percorso intrapreso, e dei professionisti che compongono l'équipe di lavoro multidisciplinare (educatori, tutor della formazione, psicologi ecc.), di cui coordina l'azione. Nel corso dei due anni di accompagnamento, i *case manager* del progetto sono stati responsabili di:

1. Definire gli obiettivi di crescita di ciascun nucleo, sulla base di un'analisi dei bisogni iniziale.
2. Costruire il progetto familiare personalizzato in maniera partecipata, ovvero con il contributo della famiglia stessa e in accordo con l'équipe di lavoro.
3. Sottoscrivere, insieme alla famiglia, un "Patto sociale educativo e di orientamento al lavoro", che dettagliasse tutte le azioni previste dal progetto familiare personalizzato e le responsabilità di ciascun attore coinvolto. Il Patto è stato introdotto come strumento pratico di inclusione e attivazione sociale delle famiglie, per assicurare la partecipazione proattiva dei beneficiari ad ogni fase del percorso e favorire l'appropriazione delle risorse messe a loro disposizione.
4. Accompagnare il nucleo durante i due anni di presa in carico, monitorando regolarmente l'andamento del progetto e considerando eventuali rimodulazioni in corso d'opera.
5. A conclusione del biennio e due anni dopo, valutare l'efficacia dell'intervento nel suo complesso e la sostenibilità dei risultati positivi raggiunti.

Quest'ultima funzione, oltretutto coerente con le richieste del finanziatore del progetto, ha fornito l'occasione per sviluppare un metodo e uno strumento valutativo ad hoc da integrare al *toolkit* del *case manager*. In linea con le caratteristiche del modello di intervento proposto da "Ali per il Futuro", tale metodo si è ispirato al *capability framework* (Sen 1999; Nussbaum 2003).

1.3. Il capability framework applicato alla funzione valutativa del case management

L'approccio delle *capabilities* è una prospettiva analitica per la valutazione del benessere individuale, introdotta dal premio Nobel Amartya Sen negli anni '80 e successivamente arricchita dai contributi di numerosi accademici in un'ottica multidisciplinare. Formulato come alternativa all'utilizzo del reddito e del tenore di vita come unica metrica della distribuzione del benessere, l'approccio proposto da Sen ridefinisce il concetto di *benessere* in termini di *capability* (Sen 1985, 1999). Queste possono essere considerate come "libertà", ovvero opportunità di scelta e azione che permettono ad un individuo di perseguire e realizzare ciò a cui dà valore. Alcune di queste opportunità sono basilari, perché relative alla possibilità di realizzare funzioni cruciali alla sopravvivenza, come per esempio avere accesso al cibo. Altre sono più complesse, come ad esempio la libertà di partecipare alla vita politica. Diverso è il concetto di *functioning*, che indica la realizzazione effettiva di quelle opportunità

in “stati” e “azioni” (ad esempio: essere nutriti, partecipare ad una manifestazione, ecc.). Poiché le persone posseggono una diversa capacità di convertire le risorse in loro possesso in libertà reale, a parità di reddito e beni materiali individui con caratteristiche diverse avranno accesso ad opportunità diverse. Queste, infatti, dipenderanno anche dagli aspetti personali, familiari, sociali e ambientali che caratterizzano la loro vita. Di conseguenza, lo sviluppo di una persona può essere misurato solo come ampliamento dell'insieme delle opportunità/*capabilities* a sua disposizione, necessariamente in uno spazio multidimensionale. Dato che il livello di benessere che una persona raggiunge tramite il conseguimento dei *functioning* è diverso dallo spazio delle opportunità di cui dispone, è implicita nel *capability approach* la centralità della libertà di scelta e dell'autodeterminazione dell'individuo. È il concetto di *agency*: l'effettiva possibilità per l'individuo di disporre di una pluralità di opzioni e la libertà di scegliere quali intraprendere.

Vi sono in particolare due aspetti che rendono l'approccio delle *capabilities* idoneo per misurare i cambiamenti nel benessere multidimensionale delle famiglie prese in carico in “Ali per il Futuro” e che ne fanno una prospettiva analitica coerente con la funzione valutativa del *case manager*. In *primis*, la capacità di cogliere e analizzare la complessità delle dimensioni del benessere individuale. Oltre a superare l'equivalenza fuorviante tra benessere e tenore di vita, il *capability approach* richiama l'attenzione sulla pluralità dei fattori personali, familiari e ambientali – sociali, economici, istituzionali e culturali – che condizionano il processo di determinazione del benessere individuale. Per quanto la libertà di scelta individuale sia centrale per alcune sfere del benessere, nella maggior parte dei casi le opportunità a disposizione delle persone dipendono anche dalle azioni degli altri e dalle caratteristiche della società in cui vivono (Sen, 2007). Questo è particolarmente vero quando ci si concentra sui minori, il cui benessere è in strettissima relazione con quello degli adulti che li circondano: le loro *capabilities* sono direttamente influenzate da quelle dei loro genitori, da quelle dei loro educatori e dalle caratteristiche della società in cui vivono. In linea con il modello ecosistemico di Bronfenbrenner, infatti, l'approccio delle *capabilities* considera il benessere del bambino come il prodotto della continua interazione tra i *functioning* raggiunti dal bambino, i fattori esterni (nel *micro-*, *meso-* ed *eso-*sistema) e l'*agency* del bambino (Biggeri et al. 2011, Biggeri, Cuesta 2021). Questa prospettiva è perfettamente coerente con la presa in carico integrata del nucleo familiare proposta da “Ali per il Futuro” che, pur avendo come fine ultimo il bambino, si concentra su tutti gli attori e i fattori che ne impattano il benessere e le opportunità di crescita, a partire dal genitore e dai servizi educativi.

In secondo luogo, il *capability approach* si fonda sul concetto di *agency* e di autodeterminazione, ponendo quindi l'accento sulla capacità degli individui di farsi agenti attivi del proprio cambiamento. In questa visione, il raggiungimento del benessere è un processo dinamico, un “progetto di vita” di cui l'individuo è l'attore e decisore principale. Questa idea è coerente con il modello “Ali per il Futuro”, che la concretizza nello strumento del “Patto sociale educativo e di orientamento al lavoro”, redatto e sottoscritto insieme alla famiglia stessa (cfr. Sezione 2.2). Il Patto è il fulcro dell'intervento, perché richiede un percorso di presa di coscienza da parte dei firmatari (*agency*), li guida nella definizione dei propri obiettivi di vita e permette loro di perseguirli attraverso un progetto personalizzato (Biggeri, Bellanca, 2010).

Dati questi punti comuni, è ragionevole la scelta di applicare *capability approach* alla funzione di valutazione propria del *case management*. Per quanto già ampiamente utilizzato nell'ambito delle valutazioni di progetti (Biggeri e Ferrannini, 2014), l'applicazione dell'approccio delle *capabilities* nell'ambito dei servizi alla persona e negli strumenti di valutazione per il *case management* è ancora molto limitato (Biggeri et al. 2011, Jellberg e Jansson 2020). Vi è poi un ulteriore valore aggiunto, particolarmente rilevante data la natura sperimentale di “Ali per il Futuro”. Poiché l'azione di valutazione ha anche l'obiettivo di raccogliere apprendimenti rilevanti a livello di *policy*, l'applicazione del *capability approach* permette di riportare le famiglie beneficiarie al centro dei processi decisionali, facendone un attore cruciale nel ripensamento dei servizi socio-educativi che le riguardano.

2. Il questionario di valutazione del benessere del nucleo familiare

La scelta di utilizzare un questionario di indagine come principale strumento di misurazione del cambiamento nel benessere multidimensionale delle famiglie coinvolte in “Ali per il Futuro” è stata guidata dalla necessità di fornire ai *case manager* uno strumento sintetico e di facile utilizzo da aggiungere al loro *toolkit*, per supportarli nella loro funzione di valutazione della presa in carico.

È necessario premettere che il questionario che andiamo a presentare è stato sviluppato ad hoc per la valutazione dei risultati di questo progetto. Di conseguenza, è stata posta particolare attenzione alle sfere del benessere su cui l'intervento si proponeva di avere un impatto maggiore e le diverse somministrazioni sono state programmate coerentemente con le tempistiche di progetto. Al tempo stesso, però, il questionario è stato immaginato e implementato come sperimentazione di uno strumento valutativo “standardizzato” per il *case management* in ambito socio-educativo, e quindi potenzialmente replicabile – con le dovute integrazioni – anche in altri contesti.

2.1. Obiettivi del questionario e modalità di somministrazione

Il questionario di valutazione ha l'obiettivo principale di dare al *case manager* un sistema di riferimento entro il quale valutare gli effetti di medio e lungo periodo di “Ali per il Futuro” sul benessere di ciascun nucleo familiare, e seguirne le evoluzioni nel tempo (prima, durante e dopo la conclusione della presa in carico). Lo strumento è pensato per favorire un processo di *follow-up* di lungo periodo: fornendo dati longitudinali sull'evoluzione del benessere multidimensionale della famiglia, permette di valutarne a più riprese la situazione sulla base della stessa metrica, e di rimodulare l'approccio di presa in carico di conseguenza. Nello specifico, il questionario rileva – attraverso la voce del genitore rispondente – il livello di benessere dei figli, dei genitori, e della famiglia nel suo insieme, concentrandosi sulle sfere del benessere cui il Progetto ha inteso dare priorità. In aggiunta, in linea con il concetto di *agency* che caratterizza l'approccio delle *capabilities*, permette di raccogliere l'opinione dei rispondenti stessi circa l'effettiva rilevanza di tali dimensioni per la loro vita.

Lo studio prevede tre somministrazioni del questionario in modalità CAPI (*Computer-Assisted Personal Interviews*) a tutte le famiglie partecipanti: una *baseline* all'inizio della presa in carico da parte del *case manager*, una *midline* a conclusione del percorso biennale e una *endline* due anni dopo la fuoriuscita dal progetto. Al momento della stesura di questo articolo sono state portate a termine solo le prime due somministrazioni, svolte rispettivamente a Ottobre 2018 e a Ottobre 2020. Per ciascun nucleo, il rispondente è stato individuato nel genitore beneficiario dell'azione di formazione e orientamento lavorativo proposta dal progetto. Il questionario è stato somministrato in autonomia dai *case manager*, dopo opportuna formazione, durante incontri dedicati con il genitore (in presenza).

2.2. Struttura del questionario e indici del benessere

Il questionario consiste di 81 domande a risposta chiusa suddivise in tre sezioni: la prima sezione si concentra sul benessere del genitore rispondente, beneficiario diretto delle azioni del progetto; la seconda sposta l'attenzione sul benessere dei suoi figli; la terza considera il benessere della famiglia nel suo insieme. Seguendo l'assunto per il quale la selezione delle *capabilities* di interesse deve essere il risultato di un processo democratico al quale il beneficiario partecipa attivamente (Sen, 1999), la prima parte di ogni sezione è dedicata a verificare l'effettiva importanza che il rispondente associa alle dimensioni del benessere su cui “Ali per il Futuro” si è focalizzato. La seconda parte di ogni sezione procede invece ad indagare il livello corrente di benessere del genitore, dei figli e della famiglia. Per ciascuna dimensione del benessere, il questionario propone una lista di affermazioni da validare su una scala a tre punti (*falso; in parte vero; vero*), a seconda di quanto queste corrispondono effettivamente all'esperienza del genitore.

La *Tabella 2* descrive nel dettaglio il contenuto di ciascuna sezione.

Titolo della sezione	Contenuto	Dimensioni del benessere considerate
1. IL MIO BENESSERE (genitore)	<p>“Indica quanto ritieni importante ognuno dei seguenti aspetti per il tuo benessere”.</p> <p>Valutazione del livello di importanza di 17 item per il proprio benessere. Su una scala di differenziale semantico a quattro punti [Per niente importante, Poco importante, Abbastanza importante, Assolutamente prioritario].</p> <p>“Indica quanto le seguenti affermazioni descrivono la tua vita quotidiana”.</p> <p>Apprezzamento di quanto 29 item corrispondano all'esperienza di vita del rispondente. Su una scala Likert a tre punti [Falso, In parte vero; Vero].</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Relazioni sociali e affettive - Lavoro e occupabilità - Benessere fisico e mentale - Sicurezza economica - Autonomia del tempo - Partecipazione alla vita politica e sociale della comunità
2. IL BENESSERE DEI MIEI FIGLI	<p>“Indica quanto ritieni importante ognuno dei seguenti aspetti per il benessere dei tuoi figli”. Valutazione del livello di importanza di 6 item per il benessere dei minori del nucleo familiare, come percepito dal genitore rispondente. Su una scala di differenziale semantico a quattro punti [Per niente importante, Poco importante, Abbastanza importante, Assolutamente prioritario]</p> <p>“Indica quanto le seguenti affermazioni descrivono la tua vita quotidiana”.</p> <p>Apprezzamento di quanto ognuna delle 12 affermazioni presentate corrispondano all'esperienza di vita del rispondente e dei suoi figli. Su una scala Likert a tre punti [Falso, In parte vero; Vero].</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Relazioni sociali e affettive - Istruzione e formazione - Benessere fisico e mentale
3. IL BENESSERE DELLA MIA FAMIGLIA	<p>“Indica quanto ritieni importante ognuno dei seguenti aspetti per il benessere della tua famiglia”.</p> <p>Valutazione del livello di importanza di 6 item per il benessere del nucleo familiare, come percepito dal genitore rispondente. Su una scala di differenziale semantico a quattro punti [Per niente importante, Poco importante, Abbastanza importante, Assolutamente prioritario]</p> <p>“Indica quanto le seguenti affermazioni descrivono la tua vita quotidiana”.</p> <p>Apprezzamento di quanto ognuna delle 8 affermazioni presentate corrispondano all'esperienza di vita del rispondente e della sua famiglia. Su una scala Likert a tre punti [Falso, In parte vero; Vero].</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Relazioni sociali e affettive - Sicurezza economica (e fiducia nel futuro)

Tabella 2 – Struttura e contenuto del questionario di valutazione

Questo articolo si concentra in particolare sui risultati di queste seconde parti di ciascuna sezione, perché di particolare interesse nell'ottica di fornire al *case manager* uno sguardo complessivo sull'evoluzione del benessere multidimensionale dei nuclei. In esse, ognuno degli item a risposta multipla sottoposti al rispondente è stato pensato per informare una sola dimensione, contribuendo

quindi alla costruzione di un indice del benessere per quella specifica dimensione. La *Tabella 3* riporta gli aspetti approfonditi dal questionario e il numero di item utilizzati per costruire ciascun indice.

Dimensione del benessere	Aspetti considerati	N. item
1. IL MIO BENESSERE (genitore)		
Relazioni sociali e affettive	- Numero di relazioni di amicizia e conoscenza con altri adulti (nel quartiere, sul posto di lavoro, tra i genitori dei compagni di classe dei figli)	10
	- Presenza di una rete di amicizie stabile	
	- Tempo dedicato alla relazione con i figli e il partner	
	- Qualità della relazione affettiva con figli e partner	
Lavoro e occupabilità	- Possesso di competenze professionali (percepito)	5
	- Capacità di perseguire un percorso di crescita professionale	
	- Difficoltà a trovare un lavoro stabile	
Benessere fisico e mentale	- Fiducia in sé stessi e stima di sé	7
	- Sensazione di solitudine	
	- Livello di stress e ansia	
Autonomia del tempo	- Salute e accesso alle cure	4
	- Tempo a disposizione per la cura di sé e i propri interessi	
Partecipazione alla vita politica e sociale della comunità	- Carico di responsabilità e impegni	3
	- Consapevolezza delle opportunità culturali e sociali offerte dal territorio	
Partecipazione ad attività culturali/ricreative/sociali organizzate dal territorio	- Partecipazione ad attività culturali/ricreative/sociali organizzate dal territorio	3
	- Consapevolezza delle opportunità culturali e sociali offerte dal territorio	
2. IL BENESSERE DEI MIEI FIGLI		
Relazioni sociali e affettive	- Presenza di relazioni sociali e affettive positive (relazioni con altri adulti esterni al nucleo, famiglia allargata, coetanei)	7
	- Qualità della relazione con i genitori	
	- Tempo dedicato alle relazioni affettive sociali	
Istruzione e formazione	- Tempo dedicato alle attività educative e ricreative	3
Benessere fisico e mentale	- Salute e accesso alle cure	2
3. IL BENESSERE DELLA MIA FAMIGLIA		
Relazioni sociali e affettive	- Presenza di relazioni sociali e affettive positive con altri nuclei familiari e con la famiglia allargata	3
	- Tempo dedicato alle relazioni affettive e sociali	
Sicurezza economica (e fiducia nel futuro)	- Consapevolezza delle opportunità a sostegno della famiglia offerte dal territorio	5
	- Capacità di pianificare nel lungo periodo (anche finanziariamente)	
	- Fiducia nel futuro	

Tabella 3 – Le dimensioni del benessere del nucleo familiare. Aspetti considerati e numero di item per ogni dimensione considerata nelle tre sezioni del questionario

La necessità di proporre ai *case manager* uno strumento di facile utilizzo ha richiesto di limitare quanto possibile la lunghezza del questionario e il numero di domande (“item”). Data la centralità del genitore nel modello di presa in carico proposto da “Ali per il Futuro” e la stretta connessione tra il suo benessere e quello del resto della famiglia, ad esso è stato dedicato uno spazio relativamente più ampio.

Ai fini dell’analisi, gli item sono stati utilizzati per costruire un indice per ciascuna dimensione considerata. Ogni item del questionario fornisce un valore da 1 a 3, secondo la risposta fornita dal genitore, dove 1 rappresenta la condizione meno desiderabile e 3 quella più desiderabile. Ogni indice è calcolato come punteggio totale ottenuto negli item relativi ad una certa dimensione, espresso come percentuale del punteggio massimo ottenibile in quella dimensione.

Il questionario si chiude con una breve sezione rivolta al *case manager*, per annotare eventuali aspetti rilevanti della somministrazione (ad es.: presenza di altri membri della famiglia durante l’intervista; necessità di utilizzare un interprete). Lo strumento non raccoglie invece informazioni di natura socio-demografica, in quanto queste sono state raccolte dai *case manager* al momento della presa in carico (durante il “colloquio motivazionale e di validazione”, finalizzato ad identificare i bisogni, le risorse e i fattori di vulnerabilità del nucleo familiare e dei suoi componenti – cfr. *Sezione 2.2*).

3. I risultati del questionario: analisi di alcuni casi studio

I dati raccolti nelle due somministrazioni del questionario hanno permesso di confrontare la situazione dei nuclei familiari a 24 mesi di distanza, all’inizio e alla fine del percorso di presa in carico (Ottobre 2018 – Ottobre 2020), nelle dieci dimensioni del benessere considerate. Dei 61 nuclei agganciati dal progetto nel suo primo biennio, solo 38 hanno risposto ad entrambe le somministrazioni realizzate (*baseline* e *midline*). L’alto tasso di abbandono è legato soprattutto alla decisione di escludere dal campione tutti i 12 nuclei di una delle Provincie *target*, in quanto le modalità di somministrazione del questionario non erano state metodologicamente conformi. Inoltre, alcune famiglie non hanno partecipato alla seconda somministrazione perché limitate negli spostamenti dalle misure sanitarie imposte durante la seconda ondata di Covid-19, mentre un numero esiguo avevano abbandonato il progetto prima della sua conclusione.

L’analisi presentata in questa Sezione si concentra su tre famiglie “caso studio”. I casi studio sono stati selezionati in quanto ritenuti particolarmente significativi per mostrare in modo chiaro il funzionamento dello strumento valutativo. Infatti, se da un lato lo strumento ha messo in evidenza dei cambiamenti da un punto di vista quantitativo avvenuti in queste tre famiglie, lo sguardo dei *case manager* ha permesso di qualificare e triangolare l’informazione permettendo di legare il cambiamento prodotto alle attività del progetto.

I tre casi studio sono presentati graficamente, per evidenziare in maniera immediata il cambiamento avvenuto nelle famiglie e le aree di maggiore/minore fragilità. Le modalità di presentazione dei risultati a cerchi concentrici sono riprese dal lavoro di Biggeri et al. (2011). I dati sono corredati di informazioni di natura qualitativa fornite dal *case manager* responsabile della presa in carico della famiglia, che permettono di contestualizzare i risultati e valutarne la coerenza con il percorso da essa intrapreso.

Per garantire l’anonimità dei soggetti, tutti i nomi sono di fantasia e i riferimenti geografici sono stati modificati.

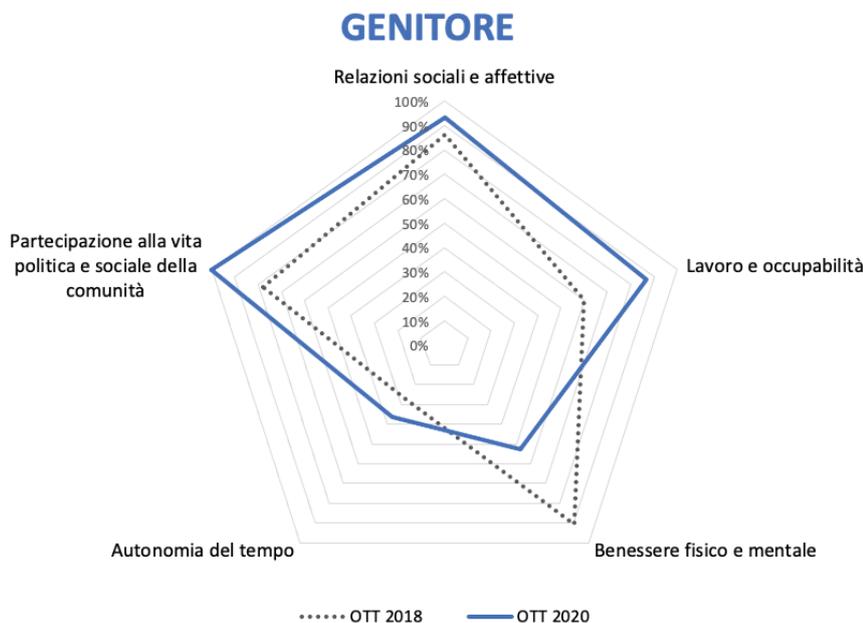
3.1. CASO STUDIO 1 – Hamza (54) e Aicha (4)

La famiglia di Aicha è originaria dell’Algeria e si è recentemente trasferita in Italia in cerca di migliori opportunità. Nel 2018 la famiglia viveva del solo stipendio della madre, mentre il padre, Hamza, non era ancora riuscito a trovare lavoro. In Algeria aveva lavorato come elettricista, ma in Italia faticava a trovare un impiego, anche a causa della sua età avanzata e della scarsa conoscenza della lingua. La famiglia era economicamente fragile e la situazione aveva cominciato a pesare anche sul benessere mentale di Hamza. Ali per il Futuro ha accompagnato Hamza in un percorso

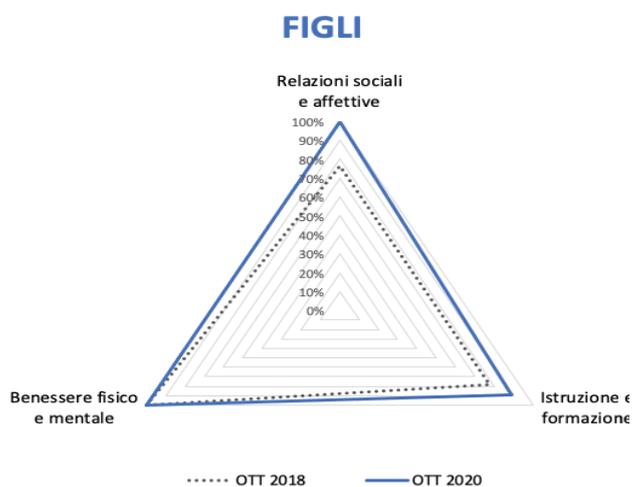
di reinserimento lavorativo, iniziato con un corso di italiano e un tirocinio, e poi conclusosi con l'assunzione in un'azienda locale. Al tempo stesso, il progetto ha fornito ad Aicha servizi educativi di conciliazione per dare il tempo a Hamza di trovare lavoro, oltre che una serie di opportunità educative e di socializzazione adatte alla sua età (sport e laboratori).

La *Figura 1* riporta i risultati delle due somministrazioni del questionario, descrivendo il cambiamento avvenuto nelle dimensioni del benessere di Hamza (*Figura 1a*), di Aicha (*Figura 1b*) e della famiglia nel suo insieme (*Figura 1c*), nel corso dei due anni di partecipazione al progetto.

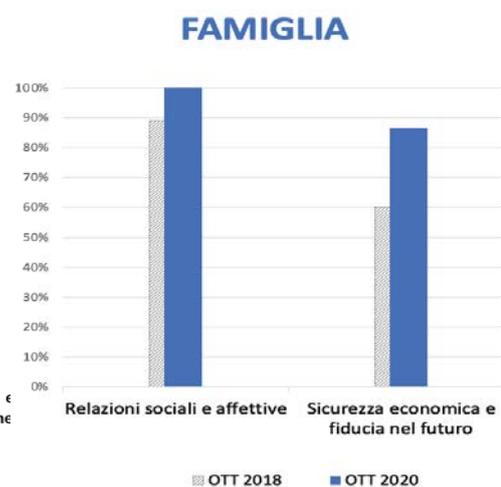
(a) Genitore



(b) Figli



(c) Nucleo familiare



Fonte: Questionario di valutazione del progetto Ali per il Futuro

Figura 1 – CASO STUDIO 1, Cambiamento nel benessere multidimensionale della famiglia e dei suoi membri. Variazione negli indici relativi a ciascuna dimensione del benessere tra l'inizio e la fine del percorso di presa in carico (Ottobre 2018 – Ottobre 2020)

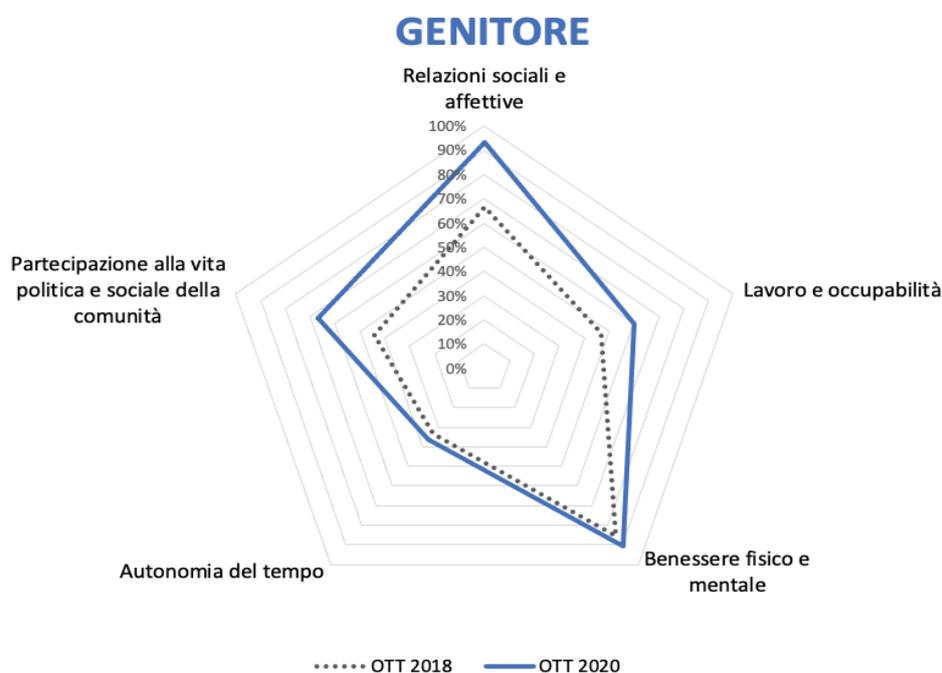
Il cambiamento rilevato dal questionario rispecchia l'accresciuta integrazione sociale della famiglia, riportata anche dal *case manager*.

Il benessere relazionale e affettivo di Hamza e Aicha sembra essere migliorato. Per il genitore l'integrazione è passata anche attraverso la possibilità di lavorare, con un indice del benessere nella sfera lavorativa che migliora di quasi 30 punti percentuali, e attraverso una maggiore partecipazione alla vita della comunità (+22). Questi cambiamenti hanno impattato anche il nucleo familiare nel suo insieme, come si evince dal visibile miglioramento nell'indice di sicurezza economica e fiducia nel futuro (+27). Le sfere più personali del benessere di Hamza sembrano invece non aver beneficiato particolarmente del progetto. Il percorso intrapreso è stato intenso, e la disponibilità di tempo libero da dedicare ai propri interessi rimane scarsa. Inoltre, l'indice relativo al benessere fisico e mentale sembra aver avuto un tracollo, scendendo di quasi 40 punti percentuali. È possibile ipotizzare che le conseguenze della pandemia di Covid-19 abbiano in parte contribuito a questo calo. O anche che, alla fine del Progetto, l'evolvere della relazione con il *case manager* abbia portato il rispondente ad esprimere più apertamente le proprie difficoltà personali. In ogni caso, un dato come questo può rappresentare un campanello d'allarme per il *case manager*, che può approfondirne le cause e poi valutare se intervenire con azioni dedicate.

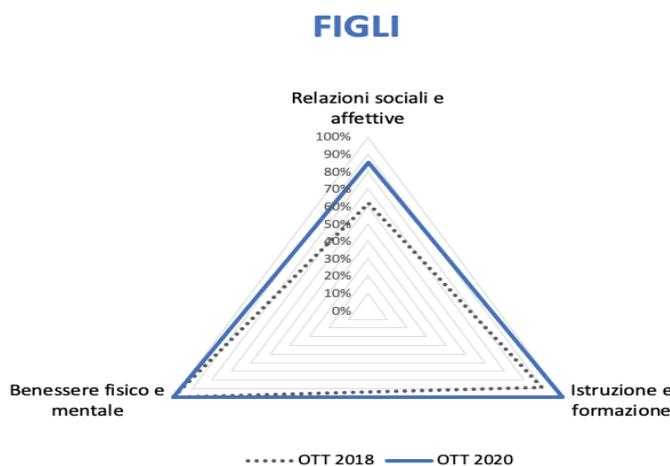
3.2. CASO STUDIO 2 – Maria (36), Carla (3) e Francesca (6)

Maria, originaria di Bari, si era trasferita da poco a Firenze seguendo il lavoro del marito, insieme alle due figlie di due e sei anni. Il trasferimento non era stato facile: al momento dell'ingaggio in "Ali per il Futuro", la famiglia era ancora molto disorientata e poco integrata nel tessuto sociale della città. Anche per questa ragione, nel 2018 Maria non era riuscita a presentare in tempo la domanda per iscrivere Carla alla scuola d'infanzia comunale. "Ali per il Futuro" ha permesso a Carla di entrare in una delle scuole convenzionate e di partecipare a varie attività educative. Ha inoltre supportato Maria nel suo ruolo genitoriale tramite alcune consulenze pedagogiche e psicologiche, anche a fronte delle difficoltà di inserimento scolastico della figlia maggiore. Infine, anche grazie al percorso di inserimento lavorativo proposto dal progetto, Maria ha trovato un'opportunità di impiego.

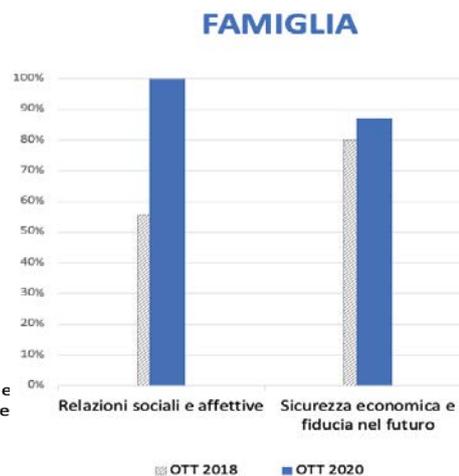
(a) Genitore



(b) Figli



(c) Nucleo familiare



Fonte: Questionario di valutazione del progetto Ali per il Futuro

Figura 2 – CASO STUDIO 2, Cambiamento nel benessere multidimensionale della famiglia e dei suoi membri. Variazione negli indici relativi a ciascuna dimensione del benessere tra l’inizio e la fine del percorso di presa in carico (Ottobre 2018 – Ottobre 2020)

In maniera ancora più visibile rispetto al caso precedente, la famiglia di Maria ha tratto beneficio dal progetto soprattutto nella sfera sociale e affettiva. In due anni, l’indice relativo a questa dimensione è migliorato di 26 punti percentuali per Maria, di 23 per le bambine, e addirittura di 44 per la famiglia intera.

Il *case manager* di riferimento ha confermato l’impegno e la costanza con cui Maria ha partecipato al percorso proposto dal progetto, arrivando perfino a favorire il coinvolgimento di altre famiglie nelle attività. Le buone risorse personali della donna le hanno permesso di beneficiare pienamente delle opportunità messe a disposizione e di farle fruttare al massimo per superare il momento di difficoltà e integrarsi nel nuovo contesto di vita. È probabile che il caso della famiglia di Maria appartenga proprio a quella “fascia grigia” di fragilità a cui il progetto voleva rivolgersi e che era meglio attrezzato per supportare (cfr. *Sezione 2.1*).

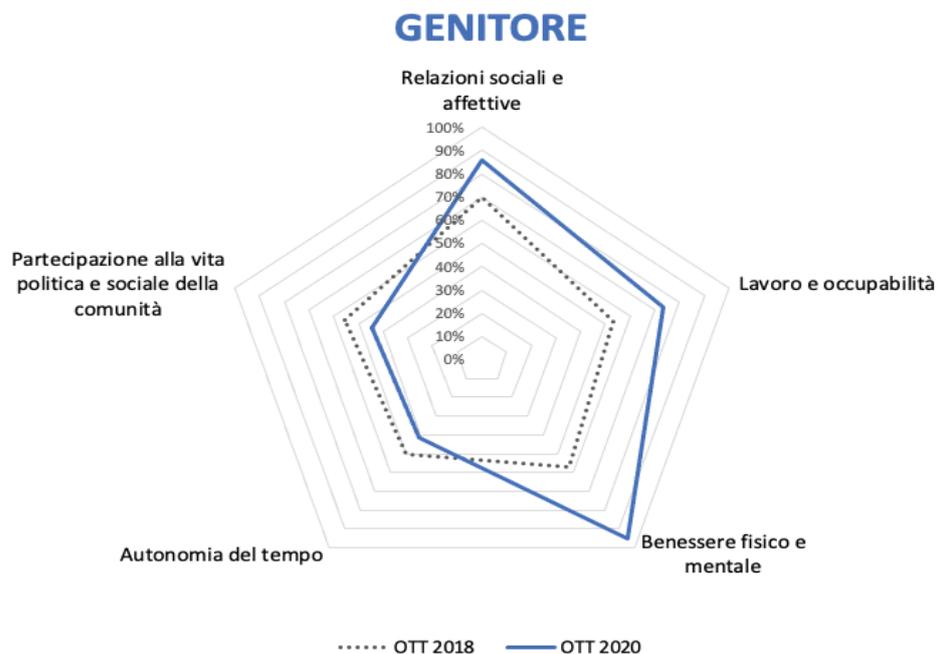
3.3. CASO STUDIO 3 – Sigisa (36) e i suoi quattro figli

Sigisa è stata segnalata al progetto da un’associazione di assistenti sociali che la hanno incontrata mentre mendicava davanti a una chiesa. Nata in Italia da genitori jugoslavi, tutt’ora residenti in un campo nomadi, ha alle spalle una storia difficile di conflitti con la famiglia e il partner, per cui oggi si occupa da sola dei suoi quattro figli, uno dei quali con disabilità. Al momento dell’ingaggio, la famiglia viveva in un appartamento occupato abusivamente. Sigisa non aveva mai lavorato ed era ancora in attesa del permesso di soggiorno, per cui non poteva accedere a molti sussidi pubblici. Tramite Ali per il Futuro, ha potuto iscrivere la figlia più piccola alla scuola dell’infanzia e avere il supporto di un educatore di sostegno.

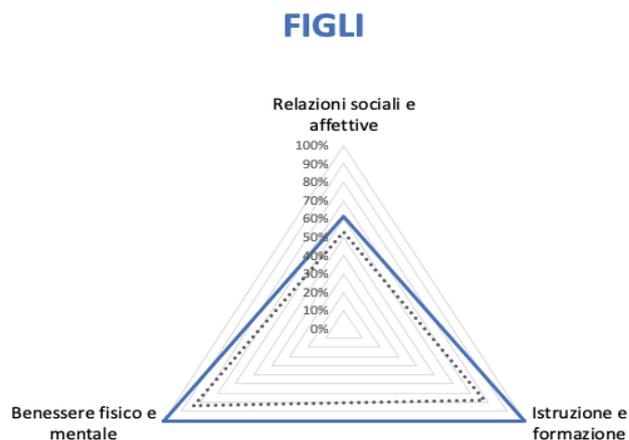
Con il supporto del *case manager*, ha anche inviato la richiesta di applicazione della Legge 104/92. Il figlio più grande ha potuto iscriversi ad una squadra di calcio, mentre alcuni fondi sono stati destinati all’acquisto dei libri e del materiale scolastico per i bambini. Nel mentre

Sigisa ha ricevuto il permesso di soggiorno, ha trovato lavoro come badante e il progetto, tramite la collaborazione con Caritas, le ha fornito una soluzione abitativa più adeguata.

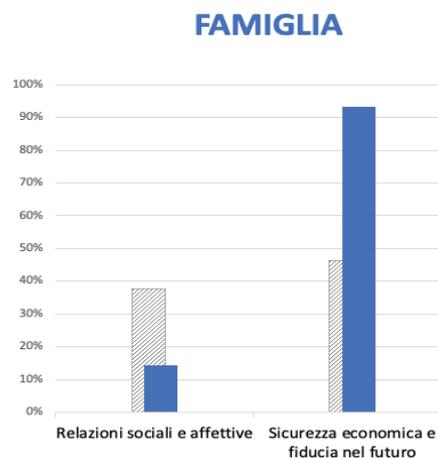
(a) Genitore



(b) Figli



(c) Nucleo familiare



Fonte: Questionario di valutazione del progetto Ali per il Futuro

Figura 3 – CASO STUDIO 3, Cambiamento nel benessere multidimensionale della famiglia e dei suoi membri. Variazione negli indici relativi a ciascuna dimensione del benessere tra l'inizio e la fine del percorso di presa in carico (Ottobre 2018 – Ottobre 2020)

I risultati del questionario sembrano proprio descrivere il nuovo capitolo che si è aperto per Sigisa e la sua famiglia. Per la madre, il miglioramento di 20 punti percentuali nell'indice "Lavoro e occupabilità" è accompagnato da ottimi progressi nel suo benessere fisico e mentale (+38) e nelle relazioni sociali e affettive (+16). Il cambiamento si riflette anche nell'indice di "Sicurezza economica e fiducia nel futuro" della famiglia, che in due anni passa dal 46% al 93%. Tutte le dimensioni del benessere dei figli considerate dal questionario subiscono un discreto miglioramento, sicuramente anche come conseguenza dell'inserimento scolastico di tutti i bambini e delle consulenze pedagogiche fornito dal progetto a Sigisa.

Colpisce invece che per Sigisa la partecipazione alla vita della comunità sia diminuita, insieme alla possibilità di dedicare tempo a sé stessa, forse anche come conseguenza del nuovo impiego. Infine, la dimensione del benessere relativa alle "Relazioni sociali ed affettive" del nucleo familiare è crollata di 24 punti in due anni, segnalando che l'integrazione della famiglia rappresenta ancora un punto di forte fragilità (e che, con ogni probabilità, il distanziamento sociale imposto dalla pandemia vi ha inferto un ulteriore colpo).

3.4. Considerazioni aggiuntive sui limiti del questionario di valutazione

Le prime due somministrazioni del questionario di valutazione a supporto della funzione valutativa del *case manager* in "Ali per il Futuro" hanno effettivamente permesso di guardare all'evoluzione nel tempo del benessere delle famiglie da una prospettiva multidimensionale.

Vi sono però alcuni aspetti della formulazione dello strumento che vanno tenuti in considerazione. In primo luogo, il questionario ha dovuto necessariamente inserirsi in una strategia più ampia di valutazione dei risultati e dell'impatto richiesta dall'ente finanziatore di "Ali per il Futuro". Ciò ha richiesto di concentrare lo strumento sugli aspetti del benessere su cui il progetto voleva intervenire, come formalmente indicato nella proposta progettuale. Per quanto rilevanti, è evidente che questi aspetti non possono fornire una fotografia a 360° di tutte le dimensioni che compongono il benessere di un nucleo familiare e di un bambino nella fascia di età 0-6. In secondo luogo, il questionario è stato immaginato come strumento da integrare al *toolkit* del *case manager* per supportarlo nella sua funzione di valutazione della presa in carico. Tra gli obiettivi vi era anche quello di dare informazioni sull'evoluzione del benessere della famiglia che fossero immediatamente traducibili in rimodulazioni dell'approccio di intervento. Per questa ragione, è stato fondamentale adattare struttura e contenuto affinché fornisse risultati di immediata lettura e in tempi relativamente brevi.

I risultati del questionario non sono pensati per essere restituiti direttamente alle famiglie, ma contribuiscono a formare quel bagaglio conoscitivo che il *case manager* è chiamato a condividere con la famiglia beneficiaria in particolar modo allorché si crei la necessità di una rimodulazione dell'intervento. Uno sviluppo ulteriore della somministrazione dello strumento potrebbe prevedere una fase di restituzione più sistematica delle evidenze dei cambiamenti prodotti.

Una prima fase di ascolto dei *case manager* rispetto all'efficacia dello strumento ha messo in evidenza maggiori difficoltà di somministrazione dello strumento alle famiglie beneficiarie non madrelingua, a causa della complessità di certe tematiche trattate. Questo comporta la necessità di prevedere tempi di somministrazione più lunghi in presenza di forti criticità linguistiche e culturali.

Vi è inoltre un tema di oggettività del dato raccolto tramite il questionario. Si può infatti presupporre che le risposte del genitore intervistato siano in parte influenzate dal rapporto instauratosi nel tempo con il *case manager* che somministra le domande. In altre parole, l'affi-

dabilità dei dati raccolti è in parte sfidata dal fatto che la funzione di valutazione consiste in un momento di relazione e interazione tra due persone, pertanto mai perfettamente replicabile. Per questa ragione, i risultati del questionario sono difficilmente utilizzabili per svolgere analisi aggregate a livello di gruppo.

Conclusioni

Lo strumento presentato in questo articolo è significativo perché introduce un meccanismo strutturato di valutazione degli esiti degli interventi socio-educativi, che può essere riprodotto – con le dovute integrazioni – anche in contesti diversi da quello di “Ali per il Futuro”.

Il modello è particolarmente adatto all’approccio del *case management*, perché in grado di cogliere la complessità dei bisogni dei beneficiari e di monitorare l’evoluzione delle diverse dimensioni del loro benessere. Allo stesso tempo, la possibilità di analizzare i dati raccolti in termini di indicatori del benessere permette di fornire risultati di immediata lettura, oltre che facili da comunicare. In questo senso, l’applicazione del *capability framework* ha consentito di convertire una metodologia di indagine tradizionale quale il questionario in uno strumento partecipativo che aumenta il coinvolgimento dei beneficiari nel processo di valutazione dei risultati del loro percorso di presa in carico (Biggeri, Libanora, 2011). Infatti, non solo il momento della somministrazione del questionario ha permesso un’occasione di ascolto reale delle necessità della famiglia, ma quest’ultima è stata chiamata a verificare la rilevanza per il proprio benessere di tutte le dimensioni considerate.

Per quanto in Italia il *case management* sia ormai largamente diffuso come approccio alla gestione di interventi socio-educativi, sia pubblici sia privati, la rilevazione sistematica dei risultati non è ancora una prassi, anche per la difficoltà a individuare metodi di valutazione standardizzabili. L’esperienza presentata in questo articolo vuole essere un passo avanti verso l’introduzione di metodi e strumenti adeguati a supportare i *case manager* nella loro complessa funzione valutativa.

Riferimenti bibliografici

- Alivernini F., Manganelli S., Lucidi F. (2017): Dalla povertà educativa alla valutazione del successo scolastico: concetti, indicatori e strumenti validati a livello nazionale. *Journal of Educational, Cultural and Psychological Studies (ECPS Journal)*, 1(15), pp. 21-52.
- Austin C. D. (1990): Case Management: Myths and Realities. *Families in Society*, 71(7), pp. 398-407.
- Bellanca N., Biggeri M. (2010): L’approccio delle capability applicato alla disabilità: dalla teoria dello sviluppo umano alla pratica. *Technical Report in: Dossier UmanamENTE “Dalla relazione di cura alla relazione di prossimità. L’approccio delle capability alle persone con disabilità”*. Napoli: Collana Biotopi-Liguori.
- Biggeri M., Cuesta J.A. (2021): An Integrated Framework for Child Poverty and Well-Being Measurement: Reconciling Theories. *Child Indicators Research*, 14(2), pp. 821-846.
- Biggeri M., Ferrannini A. (2014): Opportunity Gap Analysis: Procedures and Methods for Applying the Capability Approach in Development Initiatives. *Journal of Human Development and Capabilities*, 15(1), pp. 60-78.
- Biggeri M., Libanora R. (2011): *From Valuing to Evaluating: Tools and Procedures to Operationalize the Capability Approach*. In *Id.*, J. Ballet, F. Comim (Eds.) (2011): *Children and the Capability Approach*. London: Palgrave Macmillan, pp. 79-106.
- Biggeri M., Bellanca N., Bonfanti S., Tanzj L. (2011): Rethinking Policies for Persons with Disabilities through the Capability Approach: The Case of the Tuscany Region. *Alter*, 5(3), pp. 177-191.
- Bronfenbrenner, U. (1979): *The Ecology of Human Development: Experiments by Nature and Design*. Harvard: Harvard University Press.

- Campanini A. (a cura di) (2006): *La valutazione nel Servizio Sociale: Proposte e strumenti per la qualità dell'intervento professionale*. Roma: Carocci.
- Checchi D. (1996): *Povert  ed istruzione: alcune riflessioni ed una proposta di indicatori*. Rapporto alla Commissione di Indagine sulla Povert  e l'Emarginazione, Presidenza del Consiglio.
- Kjellberg I., Jansson B. (2020): The Capability Approach in Social Work Research: A Scoping Review of Research Addressing Practical Social Work. *International Social Work*, 65(2), pp. 224-239
- Milani P., Ius M., Serbati S., Zanon O., Di Masi D., Tuggia M. (2015). *Il Quaderno di PIPPI. Teorie, Metodi e strumenti per l'implementazione del Programma*. Padova: Beccogiallo.
- Nussbaum M. (2003): Capabilities as fundamental entitlements: Sen and social justice. *Feminist Economics*, 9(2-3), pp. 33-59.
- Payne M. (1998). Case management e servizio sociale. *La costruzione dei piani assistenziali individualizzati nelle cure di comunit  (vol. 29)*. Trento: Erickson.
- Save the Children (2017): *Sconfiggere la povert  in Europa*. Roma: Save the Children.
- Sen A.K. (1985): Goals, Commitment, and Identity. *Journal of Law, Economics and Organizations*, 1, p. 341.
- Sen A.K. (1999): *Development as Freedom*. Oxford: Oxford University Press.
- Sen A.K. (2007): Children and Human Rights. *Indian Journal of Human Development*, 1(2), pp. 235-245.