

## Sezione IV

**F  
O  
R  
M  
A  
T  
I  
V  
E**

**C A R T A E T I C A**

**B I L A N C I O S O C I A L E**

**C E R T I F I C A Z I O N E**



✓ Lo strumento

Si può cercare di inquadrare il tema della formazione dentro il filo del discorso che sottende tutto l'Atlante. Una prima domanda che ci si può porre è relativa al ruolo che per una organizzazione nonprofit potrebbe avere la formazione nel processo di costruzione della *qualità*.

Come si è rilevato altrove (vedi introduzione alla certificazione) oggi si lega la *qualità* alla descrizione delle caratteristiche che un servizio deve avere e ai compiti che ogni operatore di conseguenza si trova ad eseguire. In altre parole possiamo dire che al centro del dibattito sulla qualità sta il tema della *gestione* di una organizzazione, il suo funzionamento, la sua efficacia e la sua efficienza.

Parimenti in questi ultimi anni<sup>28</sup> si osserva il nascere di una serie di offerte formative orientate alla formazione di persone in grado di gestire un'organizzazione nonprofit. Questa coincidenza non può di certo essere casuale, soprattutto se si considera che nel settore nonprofit è l'offerta che spesso volte configura la domanda, che per svariate ragioni non viene definita dagli enti stessi. Molte organizzazioni del terzo settore, infatti, non sono in grado esplicitare le esigenze formative del proprio personale, ma soprattutto non hanno i mezzi economici e le risorse umane e professionali sufficienti a strutturate ed erogare un'adeguata offerta formativa.

Nella cooperazione sociale, ad esempio, sono generalmente i consorzi di cooperative a svolgere attività formativa per le consorziate, proponendo corsi di formazione e quant'altro per venire incontro alle necessità formative delle singole cooperative. Nel mondo del volontariato, per esempio a Milano, è il Centro di Servizi per il Volontariato che svolge questa funzione; o ancora pensiamo alle università (master in gestione delle organizzazioni nonprofit, corsi di aggiornamento eccetera). Questi semplici esempi evidenziano come anche l'analisi della domanda (strutturazione del fabbisogno formativo) è spesso volte svolta da enti terzi all'utente e all'organizzazione. Se sono questi enti terzi a definire contemporaneamente domanda ed offerta formativa vi sono possibilità che quest'ultima concorra seriamente a definire la prima.

Tuttavia, non si vuole qui disquisire sul ruolo della formazione nel e per il terzo settore, piuttosto si rilevi che in questo contesto le potenzialità insite nello strumento formazione rischiano di non essere pienamente sfruttate. Come ci è già capitato di sottolineare altrove, ritornando al discorso sulla qualità, trasferire la cultura del management aziendale (la concezione di qualità e di conseguenza il ruolo della formazione) alla realtà del terzo settore porta con sé aspetti positivi e negativi.

Se pensiamo agli strumenti di cui si è parlato nei precedenti capitoli quali la carta etica, il bilancio sociale, la certificazione potremmo affermare che essi facilitando, ad esempio, la comunicazione interna ad una organizzazione e incidendo direttamente nell'ente in termini di efficacia operativa ed efficienza organizzativa, contribuiscono in una certa misura a chiarire quali siano le esigenze formative delle singole persone. La domanda formativa interna grazie alla costruzione e adozione di questi strumenti emerge, viene esplicitata e tradotta in interventi mirati.

Se questo è il primo passo verso la costruzione di un sistema formativo

---

<sup>28</sup> Vedi in bibliografia al termine dell'introduzione il quaderno "Formazione e nonprofit" a cura del Laboratorio di Politiche Sociali del Politecnico di Milano.

adeguato alle necessità di circostanza, possiamo rilevare il rischio connaturato a questo modo di agire che porta a definire l'intervento formazione in base ai suoi contenuti, più che in base ai suoi scopi. Si potrebbe parlare di *formazione strumentale in senso stretto*<sup>29</sup>.

Per uscire da questo modo di ragionare orientato alla "emergenza", possiamo innanzitutto rilevare che alcune organizzazioni del terzo settore già possiedono strumenti per rilevare il fabbisogno formativo interno alla organizzazione (indiretti come l'osservazione, diretti come le riunioni d'équipe ad esempio); anzi sono questi strumenti consolidati la base dell'analisi del fabbisogno formativo a cui si potrebbero eventualmente aggiungere gli altri presentati nell'Atlante, più innovativi. Ciò ancora non basta per uscire dalla prospettiva di una formazione definita ma non strutturata a sistema; occorre effettuare un ulteriore passo.

Questa considerazione ci rimanda al fatto che non è solo questione di studiare e implementare metodologie adeguate alla rilevazione del fabbisogno formativo e alla relativa offerta. Piuttosto si tratta di cambiare completamente prospettiva iniziando a considerare la formazione come "parte attiva" nel processo di costruzione della qualità di una organizzazione nonprofit, ricollocando l'intervento formativo strumentale in senso stretto dentro un quadro più ampio, strategico, funzionale alla necessità di mettere in pratica una politica della qualità. In questo modo la formazione è ancora "strumentale a", ma cambiando l'oggetto verso cui lo strumento agisce (il fine) inevitabilmente cambia la sua funzione. Si potrebbe dire che mentre la formazione strumentale in senso stretto, per quanto indispensabile ad una organizzazione, è fine a sé stessa, cioè al suo contenuto, questa nuova prospettiva non esclude *altre* finalità ed altri scopi.

La prospettiva di una *formazione attiva* si traduce nel connotare la formazione:

1. come risorsa di progetto oltre che progetto essa stessa

La formazione strumentale in senso stretto ha il limite di considerare la formazione e l'intervento formativo come se fossero la stessa cosa. In questo modo attribuisce all'attività formativa il valore di un costo per l'organizzazione e attribuisce alla formazione il valore di singolo progetto (o al limite di serie di progetti) (pensiamo ai vari corsi di addestramento e aggiornamento professionali). Nella prospettiva di una formazione come risorsa di progetto invece (si rimanda al caso dell'asilo nido Oplà) si attribuisce un peso determinante a quegli aspetti che possono venire trascurati dal primo approccio, come l'accrescimento di responsabilità dell'utente dell'intervento formativo, il considerare il suo profilo e le sue prospettive di carriera e via dicendo. La formazione attiva mette al centro dell'intervento la persona e la colloca in una prospettiva di sviluppo delle potenzialità dell'organizzazione.

2. come parte di un processo oltre che un processo essa stessa

la formazione strumentale in senso stretto relega l'intervento formativo al *momento*. Si può considerare invece l'intervento come una parte di processo, che prima rileva le necessità formative della persona e dell'organizzazione, poi le analizza e infine le traduce in una proposta (corsi di formazione, workshop, riunione d'équipe,

---

<sup>29</sup> C. Ranci; op. cit., pag. 48

colloquio individuale eccetera). A questo proposito possono tornare utili tutti gli strumenti tradizionali e non sopra citati, che vengono ad essere collocati nella fase iniziale di rilevazione del bisogno. L'intervento formativo è parte del processo formativo. Secondo questa logica la formazione può avere diverse finalità: dalla riorganizzazione interna alla facilitazione della comunicazione tra operatori e dirigenza, dal ripensamento di pratiche quotidiane alla costruzione di nuove relazioni tra operatori ed utenti e via dicendo.

3. come insieme di strumenti oltre che strumento essa stessa.

la formazione strumentale in senso stretto attribuisce all'intervento formativo la caratteristica di essere uno strumento *chiuso*, lascia poco spazio al ripensamento delle pratiche formative. In questo modo la fase di riprogettazione dell'intervento viene lasciata in secondo piano. Per superare questo limite che fa del sistema formazione figurativamente una "linea retta", invece che un "circolo", occorre pensare alla formazione come ad uno strumento da affiancare ad altri strumenti come ad esempio quelli di natura valutativa.

Secondo questa prospettiva la formazione si configura come strumento flessibile nelle modalità di erogazione, versatile nelle finalità e processuale nella metodologia.

#### ✓ Dalla teoria alla pratica: i casi selezionati

Con le considerazioni appena esposte si è cercato di definire i termini della questione "formazione". Esse mettono in evidenza che una organizzazione quando si accosta al tema ha svariate finalità e molteplici obiettivi, che spesso non vengono esplicitati e il più delle volte non considerati. In questo modo si perdono molte delle potenzialità dello "strumento formazione".

Coerentemente con questa visione dell'argomento, la finalità di questo Atlante diventa quella di cercare di tradurre la realtà, le esperienze appunto, mettendo in evidenza alcuni aspetti che connotano le esperienze stesse; aspetti che si configurano come elementi esportabili di un sistema formativo complesso. Non sono infatti solo le modalità metodologiche a rendere i casi esportabili.

Piuttosto, nella misura in cui ogni esperienza suggerisce la possibilità di sfruttare la formazione come elemento attivo nella pratica quotidiana, essa manifesta caratteristiche di esportabilità che lo fanno configurare come "buona pratica", poiché non vengono negate quelle dimensioni altre (risorsa, processo e strumento tra strumenti) che lo strumento formazione presuppone.

Nello specifico l'interpretazione dei casi ha portato a definire rilevanti solo alcuni aspetti (non sono gli unici e nemmeno i soli possibili) quali l'analisi del fabbisogno formativo come *strumento di programmazione* e di *produzione di valore aggiunto*, la formazione come ricerca – azione finalizzata alla *creazione di sinergie locali e di relazione*, la valutazione degli esiti formativi come mezzo per *riprogettare gli interventi formativi*. Questi, che possiamo definire *obiettivi impliciti* dell'attività formativa di una organizzazione e che sono il prodotto della nostra lettura, mettono in evidenza le finalità e le potenzialità del sistema formativo, che tocca sia aspetti legati alla efficienza che alla efficacia e si configurano come gli elementi esportabili delle esperienze. Le metodologie dei sistemi formativi elaborate dagli enti hanno anch'esse elementi di esportabilità, ma, ai nostri fini, non sono l'unico aspetto rilevante del

discorso. Alla pari degli obiettivi impliciti esse possono offrire spunti di riflessione per il lettore.

La selezione dei casi è dunque avvenuta nell'ottica di descrivere esperienze che mostrassero caratteristiche di esportabilità e che nel contempo raffigurassero il tema formazione in svariati contesti (dalla casa di riposo, all'asilo nido, ad un centro di servizi del volontariato) e secondo svariate modalità di lavoro.

Per i casi studio, si sono rispettivamente intervistati:

*Casa Famiglia S. Giuseppe:* **Gabriella Borlini, Armida Vignali**

*Asilo Nido Oplà!:* **Laura Moretti**

*CSV – Centro di Servizio per il Volontariato di Milano:* **Marco Cavedon**

Per concludere, volendo mettere in risalto le diversità delle esperienze, si è quindi pensato di strutturare in modo identico le singole sezioni del capitolo, che sono appunto le mappe di questa parte di Atlante:

1. nella prima si forniscono elementi di contesto: storia, missione e attività delle organizzazioni
2. nella seconda ci si concentra nel descrivere il sistema formativo dell'ente specificando gli obiettivi dell'attività formativa, gli strumenti usati e i ruoli delle persone coinvolte
3. nella terza invece si fanno alcune considerazioni circa i punti di forza e debolezza delle esperienze, senza esporre giudizi di merito, ma osservandole in prospettiva di sviluppo.

α

## βibliografia

### *Formazione e terzo settore:*

MONOGRAFIE

IRECOOP Lombardia, V. Francaviglia, a cura di, **"Orientamenti formativi dell'impresa non profit"**, Francoangeli, Milano, 2000

Formaper, a cura di, **"Intraprendere nel non profit; il ruolo della formazione"**, Francoangeli, Milano, 2001

QUADERNI

D.I.A.P Laboratorio di Politiche Sociali **"Formazione e non profit"**, Camera di Commercio di Milano, Giugno 2003

### *Formazione ed organizzazione:*

F.O. Manoukian **"Conoscere l'organizzazione. Formazione e ricerca psicosociologica"** Nis, Roma, 1990

M. Morganti **"Non profit: produttività e benessere"** Francoangeli, Milano, 1998

### *Formazione e valutazione:*

D. Lipari **"Progettazione e valutazione nei processi formativi"**, Edizioni Lavoro, Roma, 1995

G.P. Quaglino, G. Ermolli **"La formazione; criteri e metodi di valutazione"**, Angeli, Milano, 1985

G

τ

## 1. L'analisi del fabbisogno formativo: Fondazione casa famiglia S. Giuseppe ONLUS



### Storia dell'istituto

La Fondazione Casa Famiglia S. Giuseppe ONLUS è una Residenza Sanitaria – Assistenziale (RSA) del Comune di Vimercate, a Nord est di Milano, in Brianza. Venne fondata nel 1946, subito dopo la seconda guerra mondiale, da Bice Cremagnani, una figura divenuta storica nella comunità locale (le è stata intitolata anche una via) per le sue numerose opere di carità e per il grosso sforzo compiuto nel donare ai Vimercatesi questa che era originariamente un'istituzione di beneficenza, nata per accogliere vedove e orfani di guerra. La Fondazione si ispira tuttora ai valori di carità cristiana della fondatrice.

Nel 1961 la Casa Famiglia S. Giuseppe venne costituita in ente morale e sempre in quegli anni si trasformò in IPAB (Istituzione Pubblica di Assistenza e Beneficenza). Circa trent'anni dopo, nel 1995, con il processo di depubblicizzazione delle IPAB, l'istituto divenne Fondazione.

Quattro anni dopo, con l'approvazione da parte della Regione del nuovo statuto, la Fondazione Casa Famiglia S. Giuseppe divenne una Organizzazione Non Lucrativa Di Utilità Sociale (ONLUS). Con questa decisione si cercò di recuperare quello spirito originario di carità cristiana che aveva ispirato l'azione della fondatrice. Tutti i membri del Consiglio di Amministrazione sono volontari. Tra di essi ci sono anche i nipoti diretti della signora Cremagnani.

### Missione e servizi della Casa Famiglia S. Giuseppe

Sino ad oggi questa struttura ha sempre e solo accolto donne anziane in stato di bisogno; a partire dal 2004, con l'ampliamento degli spazi a disposizione, verranno accolti anche gli uomini. La **missione** della Fondazione è di accogliere persone anziane residenti o domiciliate nei comuni limitrofi Vimercate, provvedendo al loro ricovero, assistenza e mantenimento presso la casa di riposo in cui ha sede questa organizzazione, prestando particolare attenzione a quegli aspetti di vita relazionale familiare che concorrono a dare il nome di Casa a questa struttura, promuovendo contatti con le famiglie di provenienza degli ospiti, con i volontari e le associazioni di volontariato locali e la comunità locale in generale. È interessante osservare che sono circa un'ottantina i volontari che prestano servizio alla Casa S. Giuseppe e da qualche anno si sono costituiti in Associazione Volontari della Casa Famiglia S. Giuseppe ONLUS.

Il bacino d'utenza di questa struttura è la ASL Milano 3. All'interno del centro si trova una residenza sanitaria integrata, laddove "integrati" sono i servizi assistenziali e sanitari. Dei cento posti letto della Casa, venti sono assegnati a malati di Alzheimer o affetti da patologie di demenza. Tutte le ospiti della residenza sono anziane non autosufficienti.

Trova sede in questa RSA anche un centro diurno integrato (nella stessa accezione di prima); qui le anziane possono accedere al mattino e

andarsene la sera, usufruendo degli stessi servizi delle ospiti residenziali.

A fianco dei servizi di base di cura, riabilitazione, assistenza medica, accompagnamento, animazione per le persone non autosufficienti, si affiancano anche servizi di assistenza per pratiche di invalidità, celebrazione eucaristica quotidiana e servizi religiosi,

ricoveri di sollievo, lavanderia, pedicure, parrucchiera, biblioteca, angolo bar eccetera.

Lavorano presso la Casa Famiglia S. Giuseppe ottanta operatori, di cui dieci sono impiegati per conto della Cooperativa La Rotonda ONLUS di tipo A.





## **STRUTTURA E STRUMENTI DI FORMAZIONE**

### ***Caratteri generali e obiettivi dell'attività formativa***

L'attività formativa che viene svolta presso questa RSA deve essere conforme alle normative di legge stabilite sia a livello nazionale che a livello regionale. La Casa di riposo S. Giuseppe è tenuta ad elaborare per la formazione del proprio personale un piano formativo, valevole per due anni di attività.

Dal momento che esistono regole uniformi in tutti gli istituti di questa natura, le varie RSA della zona si sono organizzate in modo da non dovere ripetere gli stessi corsi più di una volta per un numero ridotto di operatori. Si tratta di un meccanismo consolidato, quasi automatico, che prevede che le varie strutture si scambino i relativi piani e si accordino su come e dove svolgere le attività formative, generalmente svolte sotto forma di Corso di formazione.

Il piano formativo viene predisposto dalla Casa Famiglia S. Giuseppe sulla base di un'analisi del fabbisogno manifestato da tutte le figure professionali (ASA, infermieri, terapisti della riabilitazione, animatrici, cuochi eccetera) nel quadro specifico della loro attività e nel quadro generale degli ambiti in cui operano (assistenziale e sanitario). Segue un'analisi delle esigenze raccolte che viene incrociata ad un'analisi dell'offerta formativa degli enti preposti a tale compito (altre RSA, Amministrazione provinciale, IREF, cooperative sociali e così via). Laddove le esigenze non fossero coperte, la Casa Famiglia S. Giuseppe si attiva per effettuare dei corsi di formazioni ad hoc per il proprio personale. I corsi di formazione sono proposti anche agli oltre ottanta volontari che prestano servizio nella struttura. Dopo l'attuazione del piano, segue una verifica al termine della quale si predispone un nuovo piano formativo.

Questo tipo di attività viene definita dalla direttrice della Casa "formazione di tipo strutturato". Obbligatoria per legge, essa consente alla Casa Famiglia S. Giuseppe di accedere alle sovvenzioni regionali destinate alla formazione permanente.

A fianco di quella "strutturata", vi è però un altro genere di formazione che si abbina alla prima e che non viene definita dalla direttrice da un termine preciso: si tratta di interventi formativi che nascono dal desiderio di offrire un servizio di qualità superiore a quello previsto dagli standard di cura e assistenza stabiliti per legge. Queste azioni formative trovano la loro ragione di esistere all'interno di progetti dalle finalità terapeutiche specifiche e in cui l'azione formativa acquisisce un significato particolare nella misura in cui le operatrici sono partecipi in modo attivo alle attività che vengono svolte.

Per chiarire meglio possiamo descrivere come esempio significativo il progetto "L'angolo dei pensieri", una raccolta di racconti, ricordi, filastrocche, ricette delle anziane della Casa. Il progetto, sviluppato nel quadro delle attività del Centro Diurno Integrato e coordinato dalla psicologa, è stato in particolare modo seguito da un'ausiliaria e da due tirocinanti, che hanno avuto il compito di raccogliere e trascrivere le informazioni che le ospiti fornivano sugli usi e i costumi degli anni passati. Senza entrare nel merito delle finalità terapeutiche del progetto, è importante sottolineare che anche alle operatrici veniva richiesto di essere presenti a tutti i colloqui che si sono svolti, non solo per assistere le anziane, ma anche per stimolare e ascoltare i ricordi delle stesse. Sempre con la stessa modalità è stato svolto inoltre un progetto con una scuola superiore, in cui gli studenti sono entrati nell'istituto per farsi raccontare dalle anziane degli episodi risalenti agli anni della seconda guerra mondiale.

Come si può notare, questi momenti costituiscono "anche" un momento di formazione per le operatrici, ma non sono stati pensati esclusivamente per questa finalità.

Dal Maggio 2003 si è inoltre aggiunto un altro strumento di formazione, alternativo rispetto agli altri due appena citati: è stata infatti attivata, in collaborazione con l'Università Cattolica, una borsa di studio finalizzata allo studio di analisi e codifica della "filosofia che dovrebbe ispirare la vita di ogni RSA". Sulla base delle rilevazioni effettuate dal/dai ricercatori sarà possibile acquisire nuovi spunti per migliorare in senso qualitativo il servizio della Casa. Auspicio della dirigenza è quello di consolidare ed eventualmente riprogettare lo "stile di lavoro". Da questo punto di vista la borsa di studio acquisisce un peso soprattutto nella fase di riprogettazione degli interventi formativi.

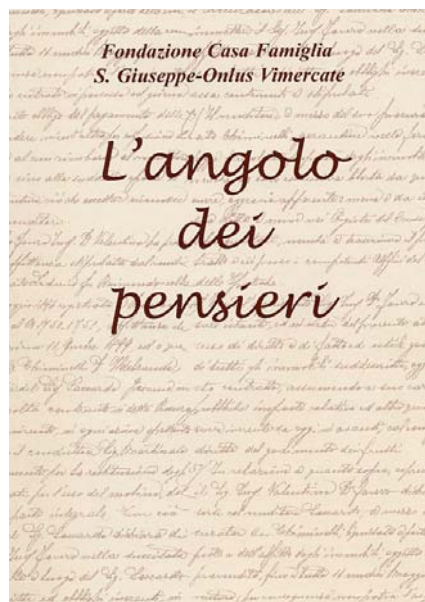
Nel complesso, tutta questa serie di interventi è volta alla realizzazione di un progetto formativo che sia effettivamente "continuo" tanto nel tempo quanto nei contenuti: l'assistenziale e il sanitario infatti sono visti come aspetti integrati. Dalla collaborazione con altre realtà presenti sul territorio come le RSA, gli enti pubblici (ad esempio ASL) e privati (ad esempio cooperative sociali) è infatti possibile effettuare comparazioni di metodologie di lavoro; nel caso degli altri progetti gli operatori possono invece misurarsi in nuove esperienze che stimolano l'acquisizione di competenze più di natura psicologica (es. l'ascolto). L'obiettivo di fondo è quello di far maturare nelle operatrici nuove capacità professionali.

Allegati

β

ESEMPIO DI ATTIVITA' FORMATIVA  
COMPLEMENTARE QUELLA  
STRUTTURATA

la pubblicazione che raccoglie i  
racconti delle anziane della  
Casa



G

τ

## ***Metodologie e strumenti utilizzati nell'analisi del fabbisogno formativo***

Il cuore del sistema formativo che si è appena descritto sta nella rilevazione dei bisogni formativi di chi opera in una struttura complessa come la Casa Famiglia S. Giuseppe. È utile dunque descrivere le metodologie che vengono utilizzate per far emergere tali esigenze.

Esse si possono distinguere in due tipologie:

- Indirette
- Dirette

Nella prima classe possiamo includere le osservazioni che vengono effettuate da parte dei responsabili di settore e di reparto e da parte della psicologa. In particolare vengono osservati i comportamenti professionali degli operatori, cui si aggiungono le eventuali considerazioni e valutazioni delle ospiti ancora in possesso di sufficienti capacità mentali e delle famiglie delle anziane attraverso un questionario di soddisfazione.

Nella seconda classe possono essere incluse quelle metodologie che prevedono un coinvolgimento degli stessi operatori: quali ad esempio questionari, interviste, riunioni d'équipe o riunioni di specifiche categorie professionali. Nel piano formativo 2003/2004 si fa presente che soprattutto gli incontri d'équipe si sono rilevati un potente strumento di analisi del fabbisogno formativo degli operatori, poiché viene favorita una descrizione più globale della situazione e a differenza dei questionari e delle interviste individuali si riesce a focalizzare in maniera più omogenea le tematiche di rilievo su cui agire con apposite azioni formative.

Gli strumenti appena descritti servono però solo a fare emergere la domanda. A questo tipo di attività viene fatta seguire una rilettura dei problemi colti durante il percorso di rilevazione. Le esigenze vengono sistematizzate per aree:

1. Operatori ASA
2. Infermieri professionali
3. Terapia di riabilitazione
4. Animazione e servizio psicoeducativo
5. Tematiche generali

Ad esempio nella prima area si sono individuate esigenze legate alle emergenze sanitarie, all'utilizzo di ausili in fisioterapia e sullo spostamento delle ospiti, nella seconda area sono state segnalate le emergenze e il primo soccorso e necessità di approfondire le conoscenze teoriche delle patologie delle anziane ospiti. Nelle aree di tematiche generali sono invece emerse esigenze di approfondire la visione e la missione della Casa, di porre più attenzione verso l'efficacia nelle modalità di comunicazione organizzativa e via dicendo.

L'analisi del fabbisogno formativo viene poi tradotta in proposte concrete di corsi di formazione rivolti sia a tutto il personale della Casa e anche a familiari e volontari (è il caso del corso in utilizzo di ausili in fisioterapia e corretto modo di trasporto delle degenti) che a settori specifici (corso sulle problematiche legate alla terapia di riabilitazione), sfruttando sia risorse esterne (corsi tenuti in partnership con altre strutture) che interne (investimenti della Fondazione Casa Famiglia S. Giuseppe). Nel piano formativo non vengono citate le altre modalità formative di cui si è detto

sopra.

### **Grado di partecipazione e ruoli dei soggetti coinvolti**

Il responsabile dell'area formazione è la psicologa della Casa. È questa figura che si preoccupa di far emergere, rilevare, analizzare e proporre interventi formativi congrui con le esigenze del personale di servizio.

È importante rilevare che nel piano formativo viene posta particolare attenzione all'uso delle riunioni di équipe, metodologia prima definita di tipo diretto. Compito della psicologa è essenzialmente quello di ascoltare non solo quanto hanno da dire le operatrici e i responsabili d'area, ma anche le ospiti per quanto sia possibile.

Nella fase di elaborazione del fabbisogno formativo non viene però presa in considerazione l'idea di usufruire del parere dei volontari, che pure assistono le ospiti per le attività ricreative e di lavoro e alla pari degli operatori hanno un contatto diretto con le anziane. Dunque l'analisi del fabbisogno formativo è in gran parte opera nelle mani della psicologa, che si preoccupa pure di reperire con l'aiuto della dirigenza corsi di formazione adeguati alle effettive esigenze manifeste.

Anche per quanto riguarda i progetti che investono la sfera psicologica la responsabile della formazione svolge una funzione rilevante, sebbene per realizzare questo tipo di esperienze risulta indispensabile l'apporto di altre risorse esterne alla struttura, come la collaborazione del gruppo di volontari o di quella data dai ragazzi della vicina scuola superiore. Si sono prima fatti degli esempi a questo riguardo. Si tratta di progetti che inglobano il tema della formazione e la toccano in maniera indiretta. Lo sviluppo di capacità d'ascolto ad esempio è una funzione professionale aggiuntiva a quelle espressamente richieste dal lavoro dell'assistenza sanitaria. Questi progetti rappresentano un valore aggiunto, difficilmente catalogabile nella lista degli interventi formativi presenti nel piano e di conseguenza li ometti.

Nel complesso delle attività formative gli operatori non sono visti come semplici fruitori delle stesse, ma vengono ripetutamente sollecitati ad assumere un ruolo attivo nella definizione – risoluzione del bisogno.



## **Punti di forza e punti di debolezza: prospettive**

Tra gli aspetti più interessanti di questa esperienza si possono ricordare proprio quei progetti formativi di cui si è appena detto, altri rispetto al quadro dei corsi di formazione. Nelle intenzioni della dirigenza si potrebbe rilevare da queste iniziative lo sforzo di offrire un servizio orientato quanto più possibile al miglioramento qualitativo dei servizi offerti.

Potrebbe essere conferma di questo sforzo il fatto che nel 2003 il numero di ore svolto dagli operatori e dagli infermieri presso la struttura sino a settembre superava di molto quello previsto a standard dalle tabelle regionali: si è infatti calcolato che, se gli operatori continuassero con il ritmo dei precedenti nove mesi, ora della fine dell'anno gli operatori ASA effettuerebbero 17.000 ore in più, mentre gli infermieri 12.200. Questo indice, agli occhi della direzione, rappresenta lo sforzo che la struttura fa per meglio qualificare i propri dipendenti. Tra questi sforzi si possono a pieno titolo inserire quelle attività di formazione altre rispetto ai corsi di formazione, poiché viene richiesto ai lavoratori di dedicare tempo ad attività che non sono espressamente classificabili in servizi di cura sanitaria e assistenziale.

Questo indicatore suggerisce però un punto debole del sistema formativo: la fase di *verifica* dell'azione formativa è condotta mediante l'uso di strumenti indiretti, come appunto l'indicatore di presenze. Ad essa non è abbinata una fase di *valutazione*, un'analisi cioè che metta in relazione gli obiettivi attesi ai risultati conseguiti.

Se la fase di approfondimento del

fabbisogno formativo viene condotta sia in modo diretto che indiretto, la fase di verifica viene invece eseguita attraverso l'uso di strumenti indiretti (le ore di presenza; il numero di allontanamenti). Se la formazione aggiuntiva costituisse un elemento di qualità, occorrerebbe approfondire proprio grazie ad una valutazione più approfondita la veridicità di questa asserzione. La Casa famiglia S. Giuseppe ha predisposto due questionari di soddisfazione: uno rivolto alle famiglie delle assistite, l'altro somministrato al termine di uno dei corsi di formazione. Non è invece ancora stato effettuato alcun rilevamento sui progetti formativi legati all'ascolto. Le ragioni di queste lacune vengono attribuite al periodo di cambiamenti della struttura, che si sta infatti ammodernando ed espandendo.

Si vuole qui notare che in questo modo non è possibile quantificare e qualificare gli effetti degli interventi formativi che, a detta della direzione, dovrebbero costituire un valore aggiunto; in altre parole, nel caso dei progetti di ascolto, non si è certi che effettivamente gli operatori siano stati formati all'ascolto. Ciò in parte vanifica il lavoro di analisi del fabbisogno, poiché in questo modo non si riesce né a ripensare né a riprogettare le pratiche formative.

All'interno dell'impalcatura descritta, l'unico tentativo che fonde l'aspetto di analisi e l'aspetto di verifica – valutazione sembra essere l'attivazione di una borsa di studio in collaborazione con l'Università Cattolica di Milano di cui sopra. Questa iniziativa tocca indirettamente l'attività formativa, poiché, alla sua conclusione, potrà fornire indicazioni su come migliorare la qualità del servizio e quindi su come attivare nuovi interventi

formativi. Il progetto della borsa di studio si potrebbe definire come un intervento formativo di sistema, finalizzato soprattutto all'aspetto di riprogettazione dei vari interventi

formativi e dell'impalcatura stessa del sistema. Si tratta però di un progetto non ancora avviato, di cui oggi non si hanno riscontri.



## UNA BORSA DI STUDIO

### per la Casa Famiglia San Giuseppe

La Casa Famiglia San Giuseppe nella costante opera di accoglienza, assistenza, ospitalità, nello spirito cristiano della fondatrice, ricerca continuamente nuove vie per offrire un servizio di qualità.

Il Consiglio di Amministrazione ha maturato così il desiderio di offrire una borsa di studio ad uno studente dell'Università Cattolica di Milano che realizzi una ricerca per una eventuale tesi di laurea in cui si "analizzi e si codifichi la filosofia che deve ispirare la vita di ogni RSA".

Il progetto verrà curato da Anna Molteni, animatrice, e Silvia Calderini, Amica della Casa, in collaborazione con l'Università Cattolica.

Da questo lavoro l'intera Casa trarrà elementi per consolidare ed eventualmente riprogettare il proprio "stile di lavoro" e migliorare ulteriormente la qualità di vita degli ospiti.

Anna Molteni



## QUESTIONARIO DI GRADIMENTO SUL CORSO "Le emergenze Sanitarie nelle RSA"

Aprile/giugno 2003

Totale : 45 PARTECIPANTI

QUESTIONARI DI GRADIMENTO : RESTITUITI n.29

QUALIFICA : A.S.A. ☐ F.K.T. ☐ I.P. ☐ CAPO NUCLEO ☐

Le chiediamo qualche minuto di tempo per compilare il presente questionario.

Il Suo contributo è fondamentale perché ci consentirà di trarre indicazioni utili per migliorare la qualità del servizio formativo che proponiamo e per rispondere sempre più attentamente alle Sue esigenze.

Vimercate, 11 giugno 2003

MODALITA' DI COMPILAZIONE

Per ogni requisito indicato nella griglia, mettere una crocetta nella casella col punteggio che si desidera attribuire in termini di soddisfazione.

Soddisfazione				
Approfondimento teorico degli argomenti trattati				
Approfondimento delle tecniche assistenziali e infermieristiche				
Approfondimento relativo a comportamenti di Pronto Soccorso				
Adeguatezza dei materiali forniti				
Altro				

1. In quale incontro ha avuto maggiore difficoltà?

2. Cosa cambierebbe del corso (cosa avrebbe aggiunto e cosa eliminato)?

3. Dia un giudizio complessivo rispetto a quanto offerto dal corso:

TABELLA PUNTEGGI:

3 Molto soddisfatto

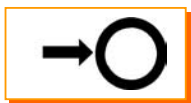
2 Abbastanza soddisfatto

1 Poco soddisfatto

0 Per niente soddisfatto



## 2. La formazione come leva di sviluppo di relazioni locali: il NIDO OPLA'!



Nel processo che ha portato alla realizzazione del Nido Opplà, in una frazione di Vimercate, un comune vicino a Monza, in Brianza, ha giocato un ruolo fondamentale la Cooperativa Grado 16, le cui attività riteniamo utili vengano descritte in questa introduzione.

### **Cooperativa Grado 16**

Nel 1994 nasce a Milano la cooperativa "Nuova pratica Sociale", denominazione in seguito sostituita con "cooperativa sociale Grado 16 - Officine dell'autopromozione". Lavorano presso questa organizzazione diversi operatori del sociale: animatori sociali, psicologi, psicosociologi, formatori e consulenti di comunità.

La **missione** di Grado 16 è quella di "favorire lo sviluppo della comunità territoriale promuovendo e sostenendo l'interazione con e fra i diversi soggetti sociali che in essa risiedono, attraverso la progettazione e gestione di servizi, ricerche - intervento, progetti di animazione sociale, culturale e socio - economica"<sup>30</sup>.

La Grado 16 persegue i suoi obiettivi attraverso un modello di cittadinanza attiva che mette al centro la promozione di partecipazione attiva nei contesti locali in cui opera; questa filosofia d'azione si espleta:

- in percorsi di approfondimento e di emersione dei bisogni delle comunità locali
- in progettazione e realizzazione di interventi ad hoc

- in organizzazione delle risorse presenti sul territorio.

In una parola grado 16 persegue l'autopromozione delle comunità locali in cui opera attraverso un percorso di "ricerca - intervento". Un peso fondamentale viene dunque assunto dall'attività formativa, intesa come strumento di supporto alla soluzione dei problemi finalizzata allo sviluppo delle competenze del territorio, risorsa nelle mani degli attori sociali, processo di relazione tra i diversi interlocutori, grazie alla quale questi ultimi definiscono i problemi, individuano strategie d'azione e acquisiscono consapevolezza del proprio ruolo nell'intervento.

L'**attività** principale di Grado 16 è finalizzata alla creazione di nuovi soggetti collettivi tra cui possiamo ricordare:

Agenzie di promozione e supporto dello sviluppo territoriale;  
Progetti giovani - Centri Informagiovani, sistemi informativi territoriali;  
Progetti lavoro e centri servizi per l'occupazione;  
Centri donna;  
Centri di aggregazione giovanile;  
Orientamento scolastico e professionale;  
Centri giovani e centri socio - culturali;  
Centri di informazione e consulenza;  
Progetti genitori.

Come si può notare la cooperativa Grado 16 è particolarmente attiva in progetti di prevenzione del disagio giovanile.

<sup>30</sup> [www.grado16.org](http://www.grado16.org)

### ***Agenzia territoriale dei servizi per la prima infanzia e le famiglie: storia del Nido Oplà!***

L'asilo nido Oplà! rappresenta una tappa all'interno di un progetto complesso avviato dalla cooperativa Grado 16 con la collaborazione dell'Assessorato alle politiche Sociali e alla condizione femminile del Comune di Vimercate, finalizzato alla costituzione di una Agenzia territoriale dei servizi per la prima infanzia in forma di cooperativa sociale.

Dalla seconda metà degli anni '90, infatti, Grado 16 si orientò ad approfondire i temi legati alla prima infanzia. L'attuale coordinatrice dell'asilo nido che lavorava presso Grado 16, per ragioni professionali legate a queste tematiche e per ragioni personali, propose ne '97 al Consorzio SIS di Milano la realizzazione di un *corso di formazione* del fondo sociale europeo per *"Operatrici di servizi innovativi alla prima infanzia"* e ne divenne la coordinatrice didattica.

Nell'ottica della ricerca - azione di cui si è detto sopra, il corso aveva due finalità: rilevare il bisogno di strutture come gli asili nido nell'area del vimercalese (azione svolta anche grazie alla collaborazione dell'Università statale Bicocca) e di formare operatrici che poi sarebbero state impiegate presso un asilo nido che si sarebbe voluto aprire al termine del corso.

Dagli studi emerse un bisogno diffuso e una generale carenza di strutture di questa natura in tutta l'area. La cooperativa Grado 16 si preoccupò di reperire gli spazi che sarebbero stati necessari alla realizzazione di un nido e, una volta trovati in un'ala sottoutilizzata di una scuola materna del Comune di Vimercate, stipulò una convenzione non onerosa con lo stesso Comune, che prevede un intervento per abbattere i costi di gestione della struttura, ma non

sovvenzioni per le rette dei bambini .

Nel 1999 apre dunque l'asilo nido, prima tappa di un progetto che prevedeva, come stabilito dalla convenzione tra Grado 16 e Comune di Vimercate, la realizzazione di una cooperativa mista genitori - operatori che avrebbe avuto la funzione di agenzia territoriale di servizi alla prima infanzia. Dopo molte vicissitudini legate soprattutto all'idea di costituire una cooperativa mista, viene costituita nel 2002 la "Cooperativa sociale Oplà! Agenzia di servizi per la prima infanzia e per la famiglia ONLUS", che un anno dopo prende in gestione il nido, servizio fino a quel momento sostenuto dalla cooperativa Grado 16.





## **STRUTTURA E STRUMENTI DI FORMAZIONE**

### **Caratteri generali e obiettivi dell'attività formativa: le funzioni dell'Agenzia**

Il progetto di costituire un'Agenzia territoriale di servizi per la prima infanzia è un'idea che sta prendendo forma in questi ultimi anni e vede nell'asilo nido Oplà! il primo passo verso il raggiungimento dei fini preposti.

Si tratta di un progetto complesso che ha lo scopo di attivare nell'area del vimercatense un sistema territoriale di servizi rivolti alla prima infanzia e alle famiglie con bambini da zero a tre anni. L'*obiettivo generale* è quello di razionalizzare e sviluppare i servizi che oggi sono presenti nel territorio oggetto di intervento, favorendo le opportunità di sperimentazione di servizi all'infanzia e valorizzando le esperienze e le professionalità dei cittadini delle comunità locali in cui l'Agenzia opera.

L'Agenzia si configura come un servizio alla cittadinanza finalizzato

- alla rilevazione dei bisogni delle famiglie con bambini e bambine da zero a tre anni (*conoscere*)
- al favorire l'incontro tra domanda e offerta di servizi innovativi di animazione, custodia e cura oggi presenti nel vimercatense rivolti alla prima infanzia (*promuovere*)
- a fornire informazioni su tali servizi, supportando le famiglie nella scelta degli stessi (*informare – orientare*)

Lavorano nell'Agenzia operatrici qualificate in grado di aiutare le famiglie ad orientarsi al servizio pubblico o privato che più si confà alle proprie esigenze (asili nido, nidi in famiglia, ludoteche, baby sitter, parchi giochi, vacanze baby, eccetera). L'Agenzia mette inoltre a disposizione delle famiglie interessate un centro di documentazione pedagogica sulla prima infanzia. Ai genitori che si accostano a questo servizio viene chiesto un "contributo informativo" e partecipativo, svolto attraverso interviste finalizzate a comprendere le necessità della famiglia. L'agenzia opera nell'ambito della legge 285/97 sulle "azioni positive per la promozione di diritti ed opportunità per l'infanzia e l'adolescenza" collaborando con diciotto comuni dell'area di Vimercate.

### **Attività formative come strumenti di relazione: i progetti del Nido**

Nella medesima accezione di "servizio della" e non solo "rivolto a" o "per la" comunità, l'Asilo Nido Oplà tenta di essere un servizio innovativo nel quadro degli interventi in favore della prima infanzia. Anzi oggi l'asilo costituisce l'avamposto dell'Agenzia, i progetti della quale sono ancora in via di ideazione essendo la cooperativa appena nata ed essendo le socie di essa le stesse che lavorano appunto

nel nido. Al Nido lavorano dodici operatrici, dieci delle quali sono socie della cooperativa Oplà!. Vengono accolti e accuditi 36 bambini da uno a tre anni.

Se l'Agenzia così come la si è descritta dovrebbe svolgere attività di tipo informativo, il Nido invece propone azioni di tipo formativo per le proprie operatrici di varia natura al cui centro non stanno però solo le relazioni con gli "utenti diretti" (i bambini), ma anche quelle con le famiglie e il territorio.

Possiamo individuare tre linee di intervento formativo:

1. quella strettamente collegata alle attività del nido;
2. quella rivolta al rapporto tra il nido e le famiglie dei piccoli;
3. quella finalizzata alla costruzione di relazioni con le altre istituzioni del territorio.

Per ognuna di queste tre aree di intervento è attivo almeno un progetto. I meriti alla prima area di interventi formativi possiamo includere sia il lavoro fatto dalla coordinatrice per le operatrici appena giunte al Nido, senza una particolare esperienza nel campo della progettazione di interventi pedagogici. Si tratta di momenti di riflessione, incontri e focus group, che nascono sempre dalla manifesta esigenza delle stesse operatrici, in questo caso quelle meno esperte, circa la necessità di coprire alcune lacune professionali.

È infatti importante sottolineare questo aspetto: l'azione formativa del Nido presso le sue operatrici parte sempre dalle necessità di queste ultime; le richieste vengono poi indirizzate all'interno di un progetto specifico di formazione, che costituisce sia elemento di relazione con l'esterno sia occasione per introdurre un servizio innovativo all'interno del Nido. In questo senso è un esempio emblematico il corso di formazione tenuto da alcune logopediste della ASL locale avviato l'anno scorso.

Era infatti entrata al Nido una bambina non udente. Questa situazione si è trasformata in una occasione di formazione dal momento in cui le operatrici sono entrate in contatto con un gruppo di logopediste della ASL che hanno aiutato il gruppo Oplà! ad approcciarsi in modo consapevole al problema della bimba. Sulla scorta dei contatti nati con queste professioniste esterne al Nido, è stato così predisposto un corso di formazione sullo sviluppo del linguaggio dei bambini da uno a tre anni, tema questo di solito non affrontato in un asilo Nido e quindi innovativo per il settore prima infanzia.

Nella seconda tipologia di interventi formativi, quelli rivolti al rapporto con le famiglie, possiamo includere una serie di attività interne (ancora momenti di riflessione teorica in gruppo sul rapporto nido - famiglia) che sfociano in progetti di relazione con le famiglie dei bambini accuditi e non.

Sono esempi significativi le numerose attività di confronto tra operatrici e genitori predisposte prima (colloqui telefonici e individuali con la coordinatrice, visite guidate all'interno della struttura, assemblee di presentazione del servizio), all'inizio (per le famiglie dei bambini accolti avvio del progetto "Nido Insieme" in cui si fanno conoscere la struttura, il progetto educativo e gli altri genitori; somministrazione di un questionario), durante (assemblee, colloqui individuali e di gruppo, prosegue "Nido Insieme" durante il sabato, feste e gite varie) e al termine dell'anno scolastico (questionario di soddisfazione). Si tratta di momenti di confronto in cui raccogliere le esigenze della famiglia rispetto alle proprie necessità e rispetto al servizio, occasioni a

cui tutte le operatrici sono tenute a partecipare e di fatto si affiancano ai momenti formativi sopra citati.

Un progetto analogo rivolto però a tutte le famiglie del vimercatense con bambini da uno a tre anni è quello previsto nel quadro della legge 23/99 e che si chiama "Nido Aperto", in cui la struttura viene aperta alle famiglie che sono interessate al servizio. Nel quadro degli interventi formativi finalizzati alla costruzione di relazioni con la comunità si ricorda la predisposizione di incontri di confronto pedagogico con altri asili nido e le scuole materne nel quadro delle attività del progetto "Continuità", che prevede giornate di incontro dei bambini del Nido Oplà! con i bambini più grandi e le strutture in cui verranno accolti dopo il terzo anno di vita, contribuendo a rendere meno traumatico il passaggio dal nido alla scuola materna.

Relazioni con le operatrici del Comune di Vimercate si sono attivate in seguito all'accoglienza di un bambino disabile. In particolare un'educatrice di sostegno segue personalmente questo bambino ed è parte integrante dell'équipe.

### ***Grado di partecipazione e ruoli dei soggetti coinvolti***

In base a quanto descritto la partecipazione risulta essere un elemento propulsore di tutte le attività del Nido, ricercata soprattutto nella costruzione delle relazioni con l'esterno (corso con le logopediste, " e progetto "Continuità") e con le famiglie (progetti "Nido insieme", "Nido aperto").

La cosa che però si vuole qui sottolineare è che la partecipazione non è fine a sé stessa; nelle esperienze descritte essa è servita soprattutto ad evidenziare delle reali necessità che gli interlocutori del nido (dai bambini alle operatrici, dalle famiglie alle educatrici di altri istituti) hanno esplicitato. Essa viene sfruttata per attivare percorsi di formazione mirati alla soluzione dei problemi e più in generale finalizzati alla costruzione di relazioni in grado di migliorare la qualità del servizio, anche introducendo tematiche e spunti innovativi, come nel caso del corso tenuto da esperti esterni sull'apprendimento del linguaggio o come nel caso degli incontri di confronto pedagogico con le educatrici di altri centri.

In questo quadro possiamo assumere la partecipazione come una vera e propria filosofia d'azione, messa in pratica sin dal corso di formazione del Fondo sociale europeo, di cui si è detto all'inizio, in cui la formazione è stata prima strumento di ricerca del bisogno locale e poi si è tradotta in strumento di azione attraverso la creazione di figure professionali, mediante la costruzione di relazioni con le famiglie, con gli esperti esterni e con le altre strutture. In altre parole possiamo dire che in questa esperienza la formazione è stata strumento di partecipazione e viceversa la partecipazione è stata strumento di formazione.

## IL PROGETTO NIDO APERTO

### PROGETTO NIDO APERTO

L.R. 23/99 "Politiche regionali per la famiglia".

Il nido **Oplà!** apre le porte alle famiglie con bambini e bambine di età da 1 a 3 anni.

I bambini e le bambine possono partecipare ad attività di laboratorio (pittura, manipolazione, psicomotricità, creatività, scoperte ecc...) o girovagare per il nido.

Gli adulti possono incontrarsi, chiacchierare, discutere, confrontarsi, ascoltare e farsi ascoltare, e parlare di bimbi/e, gustando un caffè.

L'équipe **Oplà!** gestisce questi momenti e offre la propria competenza per attivare ambiti di confronto sulle tematiche relative all'infanzia.



Il progetto **Oplà!** abbraccia la complessità dei processi di crescita, di conoscenze e di sviluppo delle persone, dei bambini e delle bambine e si sviluppa intorno ad alcuni concetti chiave:

- la centralità del bambino e della bambina, dei suoi diritti, dei suoi bisogni e dei suoi desideri.

- l'ambiente nido: sereno, sicuro e divertente...

- le educatrici competenti ed appassionate, sempre in continuo confronto con il mondo dei bambini/e e delle famiglie...

- la relazione nido-famiglie: costruiamo insieme un rapporto significativo in cui la fiducia e la collaborazione sono le anime che aiutano a produrre ben-essere per tutti i soggetti del nido.

L'asilo nido **Oplà!** (Aut. 72984/99) è un'agenzia educativa e socializzante che offre un servizio professionalmente in grado di accogliere bambini e bambine di età tra i 1 e 3 anni supportando le famiglie nel complesso ed articolato percorso di crescita dei loro figli/e.

**Oplà! è aperto dal lunedì al venerdì dalle 7.30 alle 18.30**, dall'inizio di settembre alla fine di luglio, la frequenza può essere a tempo pieno o a tempo parziale (mattutino o pomeridiano) a seconda delle esigenze della famiglia.

**Oplà! è un luogo in cui i bambini e le bambine** acquisiscono competenze, scoprono abilità e potenzialità, facendo esperienze positive piacevoli allo scopo di favorire un adeguato sviluppo fisico, psicologico e sociale.

**Il progetto pedagogico Oplà! ha come finalità generale la produzione del ben-essere:** affettivo, psicologico, cognitivo... e riguarda un gruppo di bambini e bambine con bisogni, età, storie e culture diverse.

# Nido Aperto

legge 23/99

#### A chi è rivolto:

Alle famiglie e ai bambini dai 12 ai 36 mesi.

#### Quando:

Il sabato mattina dalle ore 10.00 alle 12.00.

#### Cosa si fa:

I bambini e le bambine accompagnati dai loro genitori potranno partecipare a laboratori specifici per le diverse fasce d'età.

#### Dove:

al Nido **OPLA'!**  
Oreno di Vimercate, via Isarco 24

#### Chi lo promuove:

Il Nido Aperto è un Progetto finanziato dalla legge regionale n. 23/99 "Politiche regionali per la famiglia".  
E' promosso da **OPLA'!** e dall'Assessorato ai servizi sociali e alla condizione femminile del Comune di Vimercate.





### ***Punti di forza e di debolezza: prospettive***

Si potrebbe formulare l'ipotesi che uno dei punti di forza dell'esperienza descritta stia nell'aver saputo interpretare il ruolo della formazione in modo dinamico, declinando sotto tutti gli aspetti le potenzialità dello strumento che sono sia di tipo *comunicativo* che di tipo *relazionale*.

Nella prima sfera possiamo fare rientrare quelle iniziative atte a trasferire le conoscenze – competenze, come è avvenuto nel corso FSE e nel corso sull'apprendimento del linguaggio. Nella seconda tipologia possiamo includere invece tutte le altre esperienze che si traducono in momenti di confronto con gli interlocutori del Nido.

Il rischio rilevato dalla coordinatrice intrinsecamente connaturato alla struttura del nido, è che esso si chiuda in sé stesso, diventi cioè "un'isola" all'interno della comunità locale, eventualità dovuta in parte al tipo di utenza (i bambini non hanno relazioni con la società se non attraverso la famiglia). Per superare questo limite il Nido Oplà! ha cercato di agire soprattutto sui genitori, avvicinandoli quanto più possibile alla struttura e al servizio (l'apertura del centro in momenti non canonici, l'orario d'ingresso e di uscita flessibile eccetera) e su quelle figure che operano nello stesso settore.

Dire che la formazione è strumento dinamico significa intenderla come fine e come mezzo dell'azione. Essa si configura come *fine* quando è espressamente pensata per soddisfare una esigenza: pensiamo alla carenza di

servizi alla prima infanzia dell'area vimercalese, o al bisogno delle operatrici di imparare qualcosa di più sull'apprendimento del linguaggio. La formazione diventa *mezzo* quando, attraverso il suo uso, si instaurano rapporti di collaborazione con gli interlocutori: ad esempio, i momenti di confronto pedagogico con le educatrici delle scuole materne sono funzionali in prospettiva alla costruzione di una rete di servizi, come è negli scopi dell'Agenzia.

L'aspetto meno chiaro di questa esperienza è la funzione che dovrebbe essere svolta dalla Cooperativa Oplà!, che ad oggi non ha un ruolo preciso e risulta esistere in funzione del Nido. Questa situazione si è creata anche in seguito al fallimento dell'idea originaria di creare una cooperativa mista genitori – operatrici, in cui anche i primi sarebbero dovuti divenire soci dell'impresa. In realtà il progetto è fallito perché il nido aveva già iniziato le attività; quando il bisogno delle famiglie si è risolto e il servizio è partito è venuta meno la spinta a partecipare alla sfida di costruire insieme un nido.

Da quanto descritto sembra infatti che sia il Nido ad assumere funzioni che strettamente non gli spetterebbero, come l'attivazione di una rete di relazioni con gli altri servizi alla prima infanzia, esperienze queste che invece hanno caratterizzato in modo qualificante l'agire di questo gruppo.

Questa osservazione ci riconduce al fatto che l'esperienza sta ancora muovendo i suoi primi passi. A questo proposito occorre aggiungere che il peso maggiore dell'iniziativa è sino ad ora ricaduto sulle spalle della coordinatrice del Nido, che ha avuto un ruolo centrale in tutte le fasi di ricerca,

progettazione, implementazione dell'intervento. La filosofia adoperata anche nella progettazione delle azioni formative risente molto del suo impulso (ricordiamo quanto detto circa la cooperativa Grado 16 da cui la coordinatrice proviene). A lei spetta anche il compito di definire la politica della qualità del servizio, predisponendo i questionari di aspettative e

soddisfazione somministrati alle famiglie, tenere i rapporti con l'esterno e via dicendo. In prospettiva questo potrebbe costituire un limite per lo sviluppo delle attività del Nido, nel senso che, se venisse a mancare la sua presenza, il servizio, oggi così attento agli aspetti di coinvolgimento attivo degli interlocutori, potrebbe in qualche modo risentirne.



### **3. Ripensare le pratiche formative attraverso l'autovalutazione: il Ciessevi - Centro di Servizi per il Volontariato per la Provincia di Milano**



#### ***Storia dei centri di servizio della Lombardia***

I Centri di servizio del volontariato sono stati introdotti con la legge quadro sul volontariato n. 266/91. In base all'articolo 15, le Fondazioni di origine bancaria sono tenute a versare almeno un quindicesimo dei propri proventi in un fondo speciale regionale, al fine di istituire dei centri di servizio alle organizzazioni di volontariato, iscritte o meno all'albo regionale.

In Lombardia si devono attendere diversi anni prima che i Centri di servizio inizino la propria attività. Nel 1997 un folto gruppo di organizzazioni di volontariato che operava a scala regionale (che avrebbe poi contribuito alla costituzione del Forum Regionale Lombardo del Terzo Settore) propone di costituire su scala provinciale delle "associazioni di associazioni" che avrebbero avuto il compito di gestire i nascenti Centri di servizio. L'associazione di associazioni della provincia di Milano è il Ciessevi.

In Lombardia sono stati istituiti 10 Centri di Servizio a scala provinciale. I dieci Centri di Servizio del Volontariato della Lombardia operano in piena autonomia e sono legati tra loro da un organo di Coordinamento.

#### ***Missione e attività del Ciessevi - centro di servizi per il volontariato della Provincia di Milano***

Ciessevi si configura dunque come un ente di secondo livello, con proprio Statuto e con propri organi sociali. Al termine del 1997 è stato scelto dal Comitato di gestione del Fondo Speciale per il Volontariato della Lombardia per gestire il Centro di Servizi della provincia di Milano. Aderiscono a Ciessevi tutte le maggiori organizzazioni di volontariato della provincia di Milano<sup>31</sup>. Le attività di questa organizzazione coincidono con quelle esercitate dal Centro di servizi che essa coordina e amministra.

In base alla legge 266/91 art. 4:

<sup>31</sup> A.C.L.I. milanesi, ADA Lombardia, AIDO regionale, ANPAS LOMBARDIA, A.N.T.E.A. Milano, ARCI Milano, Associazione Volontari Caritas Ambrosiana, AUSER Milano onlus, AVIS provinciale di Milano, AVULSS onlus, Centro di Solidarietà San Martino, CIVITAS, CROCE BIANCA MILANO onlus, CROCE ROSA CELESTE, CSI, Federazione Compagnia delle Opere Non Profit, FederVita Lombardia onlus, Fe.L.Ce.A.F., Forum della Solidarietà, Ass.ne Genitori si diventa onlus, LEDHA onlus, LEGAMBIENTE LOMBARDIA onlus, Mo.V.I., NAGA, UISP Milano, WWF onlus sezione Lombardia.

i centri di servizio hanno lo scopo di sostenere e qualificare l'attività di volontariato. In particolare erogano le proprie prestazioni sotto forma di servizi a favore delle organizzazioni di volontariato iscritte e non iscritte nei registri regionali.

Fra l'altro:

- a. approntano strumenti e iniziative per la crescita della cultura della solidarietà, la promozione di nuove iniziative di volontariato e il rafforzamento di quelle esistenti
- b. offrono consulenza e assistenza qualificata nonché strumenti per la progettazione, l'avvio e la realizzazione di specifiche attività
- c. assumono iniziative di formazione e qualificazione nei confronti degli aderenti ad organizzazioni di volontariato
- d. offrono informazioni, notizie, documentazione e dati sulle attività di volontariato locale e nazionale

Il Centro di Servizio per il Volontariato per la provincia di Milano, coerentemente con quanto stabilito dalla legge, ha la **missione** di sostenere, promuovere e sviluppare le iniziative e le organizzazioni di volontariato che operano in quest'area.

In quanto erogatrice di servizi, si configura come struttura di supporto e di servizio allo sviluppo delle potenzialità del mondo del volontariato. L'accesso ai servizi offerti dal centro è di norma gratuito.

Elencando le principali **attività** possiamo ricordare quelle:

- di *ascolto*, informazione e orientamento,
- di *consulenza* legale, legislativa e normativa, fiscale, contabile, amministrativa, assicurativa;
- di *marketing* e raccolta fondi;
- di *formazione*;
- di *supporto* a progetti anche sperimentali e innovativi;
- di *comunicazione* delle iniziative delle organizzazioni attraverso una pubblicazione mensile.

Si è quindi attivato uno Sportello di consulenza, che affianca i servizi di Formazione e Progettazione. Il Centro di Milano offre inoltre alle OdV (Organizzazioni Di Volontariato) documentazione di varia natura su aspetti fiscali e normative di settore, comunicazioni (news mensili) e una banca dati anagrafica.



## **STRUTTURA E STRUMENTI DI FORMAZIONE**

### **Caratteri generali e obiettivi del percorso di valutazione degli esiti formativi**

Tra le numerose attività appena citate, quelle di carattere formativo rivestono un ruolo cruciale per il Ciessevi di Milano e hanno un notevole peso nel quadro complessivo delle attività del Centro di servizi. Nato da pochi anni, il Ciessevi ha, infatti, anche come obiettivo della propria azione quello di farsi riconoscere dalle organizzazioni di volontariato come ente di servizio e di diventare un punto di riferimento per le stesse. Lo strumento formazione, agli occhi della dirigenza, è sembrato rispondere perfettamente all'esigenza di "fornire servizi" e di divenire "punto di riferimento".

L'area formazione è costituita da:

- uno staff di tre professionisti del settore (programmazione e progettazione formativa),
- una segreteria specifica (iscrizione ai corsi),
- una commissione formazione (composta da direttore, presidente, staff d'area e altri esperti provenienti dalle organizzazioni socie, ha il compito di discutere le linee strategiche di sviluppo dell'area),
- una commissione valutazione progetti (composta da esperti esterni ha il compito di valutare e selezionare i progetti formativi pervenuti)

L'offerta formativa prende corpo attraverso un *bando annuale*, cui partecipano singolarmente o in partnership numerose organizzazioni di volontariato che presentano i propri progetti formativi sotto forma di corsi dalla durata e dal tema variabile, successivamente valutati dalla Commissione apposita. Alle organizzazioni aderenti, il Ciessevi chiede di cofinanziare l'intervento formativo nella misura non inferiore al venti per cento del costo totale del corso. Questa esigenza si traduce nel chiedere alle organizzazioni di mettere a disposizione volontari e strutture ed è fonte di garanzia circa la solidità della organizzazione di volontariato. A fianco di questi corsi Ciessevi produce in proprio altri interventi formativi, come ad esempio i seminari.

Nel corso del 2001 il Ciessevi decide di approfondire il tema della valutazione degli esiti degli interventi formativi. Il tema era già stato in parte toccato dalla decisione di somministrare ad ogni corsista un questionario di autovalutazione sulla soddisfazione del servizio, ma le potenzialità di attivare percorsi valutativi più strutturati erano ancora largamente inesplorate.

Le motivazioni che hanno spinto questa organizzazione a sviluppare interventi valutativi sugli esiti dell'attività formativa sono riconducibili a tre espressioni:

1. rendere maggiormente visibili e fruibili le proposte del Ciessevi
2. rilevare e rispondere in modo più esauriente ai bisogni formativi che emergono dal territorio

### 3. valorizzare le competenze formative già esistenti nelle organizzazioni

Il percorso di valutazione studiato si andrebbe ad integrare ai due strumenti di valutazione già esistenti e ormai consolidati: il bando di selezione e il questionario di soddisfazione. Si è usato il termine "integrare", perché valutare gli esiti formativi significa sostanzialmente approfondire il grado di raggiungimento degli obiettivi esplicitati nel progetto. Questi ultimi vengono descritti dalle organizzazioni grazie al bando, ma non sono misurabili direttamente dal questionario che tratta invece del gradimento, sebbene esso sia affiancato da altri indicatori quali il numero dei corsisti, l'adequatezza della tipologia degli stessi rispetto ai contenuti del corso, la "tenuta" e "la mortalità" del corso.

In altre parole misurare e giudicare gli esiti, appunto valutare, significa riflettere sugli obiettivi dell'intervento formativo, processo questo che incide direttamente nella fase di progettazione e può consentire a ridimensionare obiettivi troppo "alti" e far riflettere le organizzazioni su come migliorare e adottare nuovi strumenti organizzativi. La valutazione degli esiti formativi si configura come strumento utile tanto per il Ciessevi quanto per le OdV.

### ***Metodologia e strumenti utilizzati***

Tenuto conto dell'ampio spettro di tipologie dei corsi, che sono differenziati per obiettivi, contenuti, destinatari, modalità organizzative e via dicendo Ciessevi ha ritenuto utile avviare un progetto sperimentale che costruisse percorsi e strumenti di valutazione ad hoc.

Si sono così selezionati corsi che possedessero determinate caratteristiche; primo fra tutti la durata (di almeno 30 - 40 ore), che, se troppo breve, avrebbe rischiato di incidere nella buona riuscita dell'esperimento. Sono stati invitati a partecipare al tavolo di discussione del progetto numerosi enti; hanno risposto positivamente cinque associazioni: Lule (corso "Il volontariato e la relazione di aiuto nell'ambito della multiculturalità"), Il Bivacco ("Carcere e lavoro - il tutor dell'inserimento lavorativo"), Auser ("Nonno amico - servizio per le scuole dell'obbligo"), Cielo e Terra (di Legnano; "Sogni e bisogni - dagli ideali della solidarietà all'incontro concreto con l'altro"), Amici dell'Hospice (di Abbiategrasso; "L'assistenza al malato terminale"). I corsi che queste associazioni hanno tenuto nell'anno 2002 - 2003 sono stati scelti perché gli obiettivi formativi erano già bene descritti nel progetto, erano concreti, limitati e quindi più facilmente misurabili.

Nel corso degli incontri tra il coordinatore del Ciessevi e i responsabili dei progetti si è convenuto di concentrare l'attenzione su tre aree che sarebbero divenute oggetto di valutazione<sup>32</sup>:

1. i progressi fatti in direzione degli obiettivi
2. la rispondenza del corso alle aspettative
3. il senso di adeguatezza o meno rispetto ai compiti di volontariato.

L'autovalutazione che i corsisti avrebbero esercitato venne considerata dal gruppo di lavoro come elemento cui non rinunciare, desistendo dal misurare in modo

---

<sup>32</sup> News volontariato - mensile del Centro di servizio per il volontariato per la Provincia di Milano; Maggio 2004, n.4;

“obiettivo” l’effettivo grado di competenze dei corsisti all’inizio del percorso formativo. Si motivò questa scelta spiegando che il tipo di formazione svolto non punta al “saper fare”, ma al “saper essere”.

Per ogni tipo di corso, si decise così di costruire indicatori di valutazione che sarebbero poi stati tradotti in questionari anonimi da somministrare ai partecipanti all’inizio e alla fine del corso. I questionari erano volti alla definizione (per via autovalutativa) sia delle condizioni di partenza del corsista rispetto ad alcuni aspetti che sarebbero poi stati trattati nel corso, sia delle attese che il volontario ha rispetto al corso (situazione d’ingresso). Nel questionario di uscita (abbinato a quello di entrata da un contrassegno inventato dal volontario) si effettuava una seconda autovalutazione sugli stessi temi di quello d’ingresso alla luce della esperienza formativa.

Per fare un esempio possiamo accennare dell’esperienza condotta da Auser, “Nonno amico”, corso rivolto a volontari “nonni” che avrebbero assistito i bambini nei momenti di entrata e uscita da scuola, dirigendo il traffico, tenendo compagnia ai piccoli fino all’arrivo dei genitori, svolgendo funzioni di sorveglianza.

Gli indicatori - area che vennero utilizzati erano i seguenti:

- comunicare con i bambini (grado di competenza e livello di esperienza)
- comunicare con la scuola (grado di competenza e livello di esperienza)
- organizzare uscite e gite (grado di competenza e livello di esperienza)
- conoscenze di altre esperienze.

È stato così possibile incrociare i dati e verificare in modo più chiaro i risultati conseguiti dal corso di formazione rispetto agli obiettivi che l’associazione si era posta di raggiungere.

Per due dei progetti aderenti alla sperimentazione si sono inoltre proposte valutazioni, sempre tramite questionario, “in itinere”, cioè effettuate durante il corso, finalizzate ad esplicitare un giudizio verso i docenti (es: grado di partecipazione dei volontari alla lezione, cura delle dinamiche di gruppo, acquisizione di nuove competenze eccetera).

## **Grado di partecipazione e ruoli dei soggetti coinvolti**

La valutazione degli esiti formativi è stato un percorso che ha visto richiedere la partecipazione diffusa tanto delle associazioni quanto dei corsisti. Per questi ultimi la partecipazione si è espressa mediante l’impegno di produrre un’autovalutazione; per le OdV partecipare al progetto ha comportato uno sforzo di costruire un percorso di valutazione, sia dal punto di vista metodologico che dal punto di vista contenutistico, di traduzione degli obiettivi in indicatori di valutazione. In altri termini, le organizzazioni di volontariato coinvolte hanno tentato con questo progetto di produrre uno strumento in grado di misurare l’efficacia della loro proposta formativa. Il Ciessevi è stato coinvolto nella fase di progettazione, realizzazione e restituzione dell’attività valutativa.

Bisogna rilevare che in questa esperienza è forse improprio parlare di “organizzazioni” ed “enti”, in quanto l’aspetto partecipativo, così accentuato in tutte le fasi del progetto, e il tema, quello della valutazione, così poco conosciuto dagli stessi soggetti interlocuiti è stato più utile alle singole persone che hanno preso parte alla sperimentazione che non alle associazioni di cui fanno parte.





### ***Punti di forza, punti di debolezza: prospettive***

Proprio quest'ultimo aspetto risulta essere tanto un punto di forza quanto un punto di debolezza dell'esperienza descritta. Infatti tra gli obiettivi impliciti del Ciessevi di avviare un'azione di questo genere, vi era sicuramente quello di diffondere una cultura della valutazione nelle organizzazioni di volontariato, oggi per lo più assente, coerentemente con la missione del Ciessevi.

L'esperienza condotta ha infatti messo teoricamente nelle mani di coloro che hanno partecipato al progetto uno strumento utile in sede di riprogettazione (ad esempio se il corso ha poco successo si possono studiare misure di miglioramento) e nel processo di definizione di obiettivi che devono essere coerenti con i limiti del mezzo "Corso di formazione" di cui si dispone (pensiamo ad esempio al vincolo del numero delle ore). Dunque potremmo asserire che punto di forza di questa esperienza è stato quello di intendere la valutazione stessa come strumento di formazione.

Se è possibile che le persone che hanno partecipato al percorso di valutazione ne siano uscite arricchite, questo non significa che le organizzazioni cui appartengono ne

abbiano altrettanto ricevuto beneficio. O meglio: volere diffondere la cultura della valutazione, obiettivo implicito del Ciessevi, significa non solo trasferire metodologie e competenze, ma anche prevedere che esse siano in qualche modo assorbite e trasformate in procedure nel lavoro delle organizzazioni. Infatti il percorso descritto potrebbe in qualche misura essere preso ad esempio dalle organizzazioni di volontariato per altri progetti di valutazione (almeno per quelle che hanno partecipato al progetto).

Dal punto di vista metodologico questa esperienza sembra tarata sulle esigenze del Ciessevi. È interessante osservare, a questo proposito, che il primo cambiamento è proprio avvenuto all'interno di Ciessevi, che ha studiato una nuova formula di bando "aperta" (cioè riproposta per quattro volte in un anno) per le attività di formazione complementari a quelle dei corsi come i seminari, le tavole rotonde, i convegni eccetera.

"L'essere da esempio" è una eventualità che dovrebbe essere presa in considerazione negli sviluppi futuri di questo progetto, dato che l'obiettivo del Ciessevi è di farsi riconoscere dal mondo del volontariato come ente di formazione e quindi in teoria titolato a diffondere pratiche di qualità.

## I QUESTIONARI DI AUTOVALUTAZIONE DEL CIESSEVI

### Questionario di ingresso

#### 1) Le attese

In quale direzione ti aspetti che il corso ti aiuti a progredire?

	Non mi interessa proprio	Mi interessa un po'	Mi interessa molto	E' la mia principale aspettativa
Capacità di lavorare in gruppo				
Conoscenza delle diverse culture presenti sul territorio				
Capacità di relazionarmi positivamente con persone straniere				
Conoscenza dei fenomeni migratori				
Conoscenza delle condizioni, diritti e bisogni degli stranieri				
Capacità di apprendere dall'esperienza, mia e degli altri				
Consapevolezza del mio ruolo				
Conoscenza degli altri soggetti presenti nella rete territoriale				

#### 2) Il punto di partenza

2.1 Rispetto alle seguenti tematiche, come puoi definire la tua condizione attuale, in termini di conoscenze (quello che so), competenze (quello che so fare), esperienze (quello che ho fatto)?

		Nulla	Scarsa	Discr.	Buona	Ottima
Il quadro socio-culturale dell'immigrazione	Conoscenza					
Le normative per gli stranieri	Conoscenza					
Le problematiche sociali ed abitative del territorio	Conoscenza					
La relazione d'aiuto con persone straniere	Conoscenza					
	Competenza					
	Esperienza					
Il lavoro di rete sul territorio	Conoscenza					
	Competenza					
	Esperienza					



2.2 Rispetto alla relazione con persone straniere, oggi come ti senti?

Adeguito e competente					Inadeguato e incompetente
Caldo e accogliente					Freddo e imbarazzato
Facilmente coinvolto					Del tutto distaccato

2.3 Rispetto ai seguenti temi, oggi, saresti in grado di dare risposte ed orientamento ad uno straniero che si rivolgesse a te?

	Senz'altro sì	Probabilmente no, ma saprei indirizzarlo a chi può dare risposte	Qualcosa, a grandi linee	Decisamente no
Ricerca casa				
Ricerca lavoro				
Problemi legati al permesso di soggiorno, alla regolarizzazione e ai diritti				
Tutela della salute				
Proposte, iniziative, risorse culturali				
Problemi familiari				
Inserimento scolastico dei bambini				
Apprendimento della lingua italiana				

Questionario intermedio

1) A questo punto del corso, qual è il tuo grado di soddisfazione?

	Poco	Abbastanza	Molto	Moltissimo
Sono contento di frequentare il corso				

	Poco o nulla	Alcuni elementi	Buona parte di ciò che mi aspettavo	Esattamente quello che mi aspettavo
Rispetto a quanto mi aspettavo all'inizio, ho finora trovato				

2) Dai un giudizio al docente e all'incontro appena concluso, rispetto ai seguenti elementi:

	Scarso	Discreto	Buono	Ottimo
Interesse dell'argomento				
Chiarezza nell'esposizione				
Materiali didattici di supporto utilizzati e/o distribuiti				
Capacità di trasmettere passione ed entusiasmo				
Capacità di favorire lo scambio e la partecipazione attiva dei corsisti				

Questionario di fine corso

1) Il gradimento

Sono contento di aver frequentato questo corso

Poco

Abbastanza

Molto

Moltissimo

2) La soddisfazione delle aspettative

Rispetto a quanto mi aspettavo all'inizio, ho trovato

Poco o nulla

Alcuni elementi

Buona parte di ciò che mi aspettavo

Esattamente quello che mi aspettavo

3) utilità delle acquisizioni

Ritengo che quanto appreso potrà essere utile principalmente:

A me, per cultura generale

Poco

Abbastanza

Molto

Moltissimo

Per il mio operare in campo sociale

Poco

Abbastanza

Molto

Moltissimo

Alla mia organizzazione di appartenenza

Poco

Abbastanza

Molto

Moltissimo

4) Alcuni elementi di valutazione

Dai un giudizio ai seguenti aspetti del corso

	Bassa	Sufficiente	Alta	Molto alta
Qualità dei docenti	1	2	3	4
Organizzazione generale, comunicazioni, ecc.	1	2	3	4
Logistica (sede, orario e cadenza degli incontri... )	1	2	3	4
Materiali didattici e testi consegnati ai corsisti	1	2	3	4
Composizione del gruppo	1	2	3	4
Clima del gruppo	1	2	3	4

**5) Le acquisizioni**

5.1 Dopo il corso, rispetto ai temi trattati, la tua situazione in termini di conoscenze, competenze e consapevolezza è:

		Nulla	Scarsa	Discr.	Buona	Ottima
Il quadro socio-culturale dell'immigrazione	Conoscenza					
Le normative per gli stranieri	Conoscenza					
Le problematiche sociali ed abitative del territorio	Conoscenza					
La relazione d'aiuto con persone straniere	Conoscenza					
	Competenze					
	Consapevolezza					
Il lavoro di rete sul territorio	Conoscenza					
	Competenze					
	Consapevolezza					

**5.2 In quale direzione ti sembra che il corso ti abbia aiutato a progredire?**

	Per nulla	Poco	Abbastanza	Molto
Capacità di lavorare in gruppo				
Conoscenza delle diverse culture presenti sul territorio				
Capacità di relazionarmi positivamente con persone straniere				
Conoscenza dei fenomeni migratori				
Conoscenza delle condizioni, diritti e bisogni degli stranieri				
Capacità di apprendere dall'esperienza, mia e degli altri				
Consapevolezza del mio ruolo				
Conoscenza degli altri soggetti presenti nella rete territoriale				

5.3 Rispetto alla relazione con persone straniere, oggi come ti senti?

Inadeguato e incompetente					Adeguito e competente
Freddo e imbarazzato					Caldo e accogliente
Del tutto distaccato					Facilmente coinvolto

6) Rispetto ai seguenti temi, oggi, saresti in grado di dare risposte ed orientamento ad uno straniero che si rivolgesse a te?

	Senz'altro sì	Probabilmente no, ma saprei indirizzarlo a chi può dare risposte	Qualcosa, a grandi linee	Decisamente no
Ricerca casa				
Ricerca lavoro				
Problemi legati al permesso di soggiorno, alla regolarizzazione e ai diritti				
Tutela della salute				
Proposte, iniziative, risorse culturali				
Problemi familiari				
Inserimento scolastico dei bambini				
Apprendimento della lingua italiana				