

L'ESPERIENZA TARENTINA DEL “DISTRETTO PER LA FAMIGLIA”

Luciano Malfer

Progetto speciale Coordinamento politiche familiari – Provincia autonoma di Trento

La famiglia non è solo una dimensione privata, è una risorsa vitale per l'intera collettività poiché le molteplici funzioni da essa svolte a favore dei suoi componenti la collocano a pieno titolo come soggetto a valenza pubblica che genera valore per l'intera società. La famiglia è produttrice di beni economici, psicologici, relazionali e sociali che avvantaggiano in forma diretta ed indiretta l'intera collettività.

L'attenzione alla famiglia assume una dimensione strategica, trasversale ai vari settori della vita pubblica e privata, all'interno della quale sono coinvolti e si mettono in rete gli operatori pubblici, e si valorizzano e orientano i servizi erogati dai soggetti privati.

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

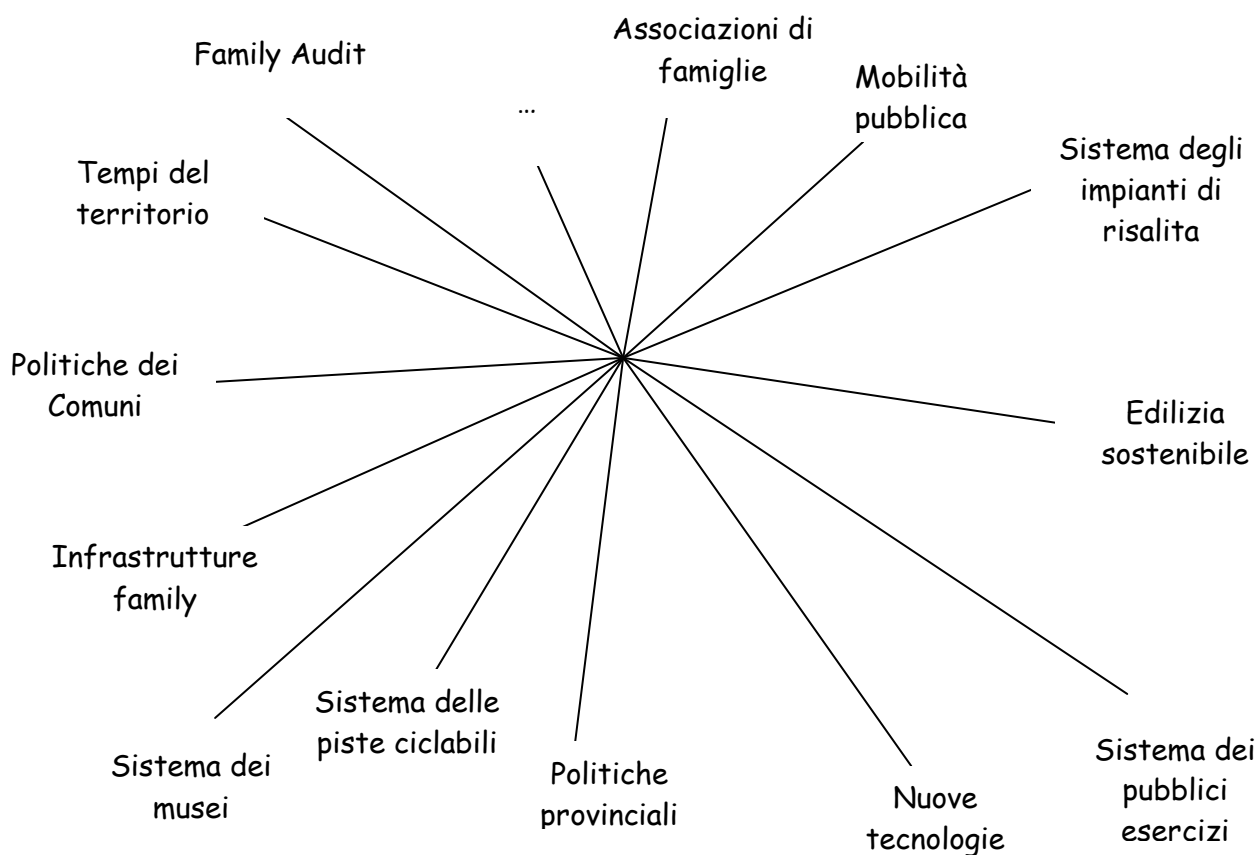
Il Distretto famiglia consente: a) alle famiglie di esercitare con consapevolezza le proprie funzioni fondamentali e di creare benessere familiare, coesione e capitale sociale; b) alle organizzazioni pubbliche e private di offrire servizi e interventi qualitativamente aderenti alle esigenze e alle aspettative delle famiglie, residenti e ospiti, di accrescere l'attrattività territoriale contribuendo allo sviluppo locale; c) di qualificare il territorio come laboratorio strategico all'interno del quale si sperimentano e si integrano le politiche pubbliche, si confrontano e si rilanciano le culture amministrative, si innovano i modelli organizzativi, in una dimensione di incontro e confronto nell'ambito del contesto nazionale ed europeo.

Il Distretto opera dunque sul territorio secondo un modello reticolare, stimolando attori molto diversi a orientare o riorientare i propri prodotti o servizi sul benessere delle famiglie residenti e ospiti. I singoli assi del modello a “*ragnatela*” rappresentano gli ambiti che possono orientare le proprie politiche e/o i propri servizi per promuovere sul territorio il benessere familiare. Gli assi che definiscono il modello a “*ragnatela*” del Distretto famiglia sono identificati a titolo esemplificativo nella Figura 1. Su questi assi la Provincia autonoma di Trento sta compiendo dei percorsi significativi anche in termini di monitoraggio e di valutazione, secondo criteri di efficacia e di efficienza. Le attività di ciascun ambito del Distretto famiglia sono orientate verso il benessere familiare tramite specifici requisiti, che possono essere obbligatori e facoltativi.

La capacità del Distretto di generare capitale relazionale e di influire sulle aspettative territoriali cresce al crescere dei tematismi che aderiscono al distretto stesso. Il distretto di fatto rappresenta un sistema che consente di creare convergenza di obiettivi e di accrescere la densità e l'intensità delle relazioni degli attori locali, influenzando positivamente sulle loro aspettative mettendo a comune le risorse nascoste, mai viste e quindi inutilizzate proprie di ciascun attore.

Figura 1

“Il modello a ragnatela del Distretto famiglia”



Per ogni specifico asse si riporta un breve commento che descrive le modalità con cui l'ambito identificato aderisce alla logica del Distretto famiglia e l'azione di orientamento e/o di riorientamento che può essere attivata dagli attori rappresentativi dell'ambito stesso.

Politiche pubbliche provinciali. Questa dimensione del distretto famiglia è essenziale. L'autorità pubblica che opera secondo la logica del distretto deve riuscire a mettere in campo politiche esplicite a sostegno della famiglia. Rientrano in questo ambito anche l'attività di ricognizione e di informazione per le famiglie stesse sui servizi in essere ed i piani operativi di intervento, di durata annuale e/o pluriennale sempre comunque all'interno del mandato istituzionale, che definiscono la strategia di azione che l'amministrazione intende attivare nell'arco temporale specificato.

Associazioni di famiglie. Le associazioni familiari sono un partner strutturale e strategico del Distretto e manifestano concretamente la logica di operare su questi temi dando concretezza al principio della sussidiarietà. Esse sono coinvolte nelle fasi della pianificazione, della gestione e della valutazione delle politiche attuate, favorendo così il raccordo tra l'associazionismo familiare ed i vari settori provinciali e prevedendo la partecipazione di loro rappresentanti all'interno di organismi consultivi che trattano tematiche attinenti alle politiche familiari.

Mobilità pubblica. Il sistema di trasporto pubblico trentino extra-urbano sia su ferro che su gomma, gestito dalla Società Trentino Trasporti Spa secondo le tariffe adottate dalla Provincia Autonoma di Trento, è accessibile secondo tariffe familiari. Il servizio pubblico di trasporto è reso a tutta la famiglia

indipendentemente dal numero dei figli al costo di due biglietti interi. Il servizio trasporto urbano, laddove esiste, è sempre gestito da Trentino Trasporti Spa sulla base di tariffe di accesso adottate però dai comuni. Ad oggi il biglietto famiglia è stato adottato dal Comune di Trento.

Edilizia sostenibile. Il tema dell’abitazione, ovvero delle politiche che una realtà mette in campo per dare risposta ai progetti di vita delle famiglie che appartengono al ceto medio è strategico. La Provincia di Trento ha affrontato questo tema mettendo in campo un piano strategico rilevante di realizzazione di appartamenti a canone moderato in modo che i costi che la famiglia sostiene per i canoni di affitto non sia superiore ad una certa percentuale. La tematica della sostenibilità dell’abitazione richiama poi tutta la tematica delle costruzioni green sulle quali sono stati attivati sul territorio importanti azioni.

Nuove tecnologie. Sostegno e rafforzamento delle potenzialità offerte dalle nuove tecnologie per l’erogazione di servizi innovativi a sostegno delle famiglie per facilitare l’accesso alle informazioni sui servizi esistenti e permettere la valutazione degli stessi. Rientrano in quest’ambito le politiche di *ambient assisted living* che si pongono l’obiettivo di equipaggiare l’abitazione a misura dell’utente debole (badante con nonno ma anche *tagesmutter/baby-sitter* con bambino) per aumentare comfort riducendo le situazioni di pericolo. Su questo tema strategica è anche l’attività di formazione ed informazione finalizzata ad aumentare nei genitori il livello di conoscenza rispetto agli strumenti informatici e la consapevolezza dei rischi e danni nei quali possono incorrere i minori superando il *digital-divide* generazionale.

Sistema delle piste ciclabili. Le piste ciclabili sono *family-friendly* per definizione. L’amministrazione ha enfatizzato il binomio famiglia-piste ciclabili operando su due livelli. Il primo riguarda la definizione di standard famiglia che consentono di certificare la gestione dei *bicigril* esistenti. La seconda azione riguarda la promozione del sistema delle piste ciclabili tramite la definizione di una specifica segnaletica e altre misure promozionali.

Sistema dei musei e dei pubblici esercizi amici della famiglia e dei pubblici esercizi. Anche in questo caso sono stati elaborati degli specifici standard che qualificano l’attività del museo e dei pubblici esercizi amici della famiglia. Per la categoria dei pubblici esercizi l’amministrazione ha elaborato uno specifico marchio di prodotto “*Esercizio amico dei bambini*”. Il pubblico esercizio che ha acquisito questo marchio può beneficiare di un contributo economico aggiuntivo, rispetto al pubblico esercizio che non ha il marchio, nel caso di interventi di ristrutturazione dei propri locali.

Sistema degli impianti di risalita family. Nel corso della stagione invernale 2009/2010 anche questo settore è stato coinvolto attivamente nel mettere in campo delle strategie specifiche sul target famiglia. Alcune stazioni sciistiche hanno aderito con entusiasmo all’iniziativa e sono nati in modo particolare delle politiche tariffarie decisamente innovative, dalla tariffa famiglia extra-large (che prevede la gratuità per i terzi figli e successivi), allo *Ski family in Trentino* che prevede in determinate situazioni la gratuità dei figli al costo di un ticket intero.

Infrastrutture family. Come possono essere realizzati dei parcheggi, degli impianti di risalita, dei pubblici esercizi a misura di famiglia? Come deve essere attrezzato un bagno oppure parcheggio per rispondere ottimamente ai bisogni della famiglia con bambini piccoli? A tutti questi quesiti la Provincia sta cercando di dare delle risposte individuando dei specifici criteri tecnici.

Le politiche dei Comuni sono importanti per creare un territorio “amico della famiglia”. Il comune è la realtà amministrativa più vicina al cittadino e alla famiglia ed al riguardo i servizi che il comune eroga sono strategici. In Trentino il governo provinciale ha individuato degli standard che possono qualificare l’attività dell’ente locale family friendly. Gli standard sono stati sperimentati da un set di comuni pilota insieme al consorzio dei comuni e alle associazioni familiari.

Tempi del territorio. Gli interventi sui tempi riguardano tutte le azioni che sono orientate a far risparmiare tempo agli attori del sistema: famiglie, imprese istituzioni. Sono dunque politiche “*time saving*” che semplificano la complessità dei sistemi antropici. A titolo esemplificativo rientrano in questo ambito gli interventi riferibili alla modifica del calendario scolastico, alla creazione di servizi di prossimità; alla specializzazione della filiera dei servizi per la prima infanzia e per i ragazzi, alla messa in campo di sistemi di

voucher conciliativi; alla creazione di servizi di conciliazione per l'estate, alla creazione di banche del tempo, al sostegno di attività lavorative da remoto tramite lo sviluppo del telelavoro e di telecentri...

Family Audit. Si tratta di uno standard di processo adottato dalla Provincia Autonoma di Trento che promuove lo sviluppo ed il miglioramento della conciliazione tra vita familiare e vita lavorativa attraverso l'elaborazione di misure concrete che contribuiscano a creare una nuova cultura d'impresa con il coinvolgimento di aziende pubbliche e private.

Particolarmente interessante a questo riguardo è il rapporto che esiste tra gli attori che aderiscono al "*Distretto famiglia*" e la dimensione strategica della "*responsabilità sociale*" dell'organizzazione, nata per stimolare e diffondere all'interno del mondo economico comportamenti socialmente responsabili. Altra dimensione importante del Distretto è riferita alla capacità di generare capitale sociale, inteso come risorsa della collettività e di un territorio che può identificarsi con la "*qualità della vita sociale di una comunità*" (reti, norme, fiducia...). Il capitale sociale può intendersi come lo *stock* di risorse culturali, solidali e relazionali legato alla storia e alle tradizioni del territorio. Il capitale relazionale, su cui si basa il "*Distretto famiglia*", può dunque fungere da infrastruttura strategica per l'incrocio di domanda ed offerta, e contribuire al rafforzamento del capitale relazionale esistente, creando i presupposti per generare nuove ed inedite relazioni e consentendo l'incrocio di attese, aspettative ed opportunità tra attori che non hanno mai dialogato tra loro.

Il Distretto è innovativo e fertile in quanto sostiene il benessere della famiglia riconosciuta come risorsa che unisce e dà senso alla comunità, come "*luogo*" che realizza legami ed appartenenza, come ambito privilegiato che rafforza la coesione nella società e crea capitale sociale.

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

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

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

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

Promozione della famiglia. La Provincia autonoma di Trento ritiene fondamentale porre al centro delle proprie politiche la famiglia, coinvolgendo tutte le risorse attivabili sul territorio provinciale per intraprendere un nuovo corso di politiche nei diversi settori d'intervento (casa, assistenza, servizi, tempo libero, lavoro, trasporti ecc.) in cui la famiglia diventa di diritto soggetto attivo e propositivo, in una logica promozionale, non più assistenziale.

Attrattività territoriale e sviluppo economico. Fare del Trentino un luogo privilegiato di valorizzazione e promozione della famiglia, un territorio accogliente e attrattivo non solo per le famiglie ma anche per tutti i soggetti che con esse interagiscono, un territorio capace di coniugare le politiche sociali con quelle orientate allo sviluppo: questo l'obiettivo alto che il Trentino si è dato e che si renderà visibile laddove - all'ingresso di un municipio, di una scuola o di un "servizio" della Provincia, di un museo o di un cinema, in un ristorante o in un rifugio, in un negozio, in un impianto sportivo, in un percorso escursionistico, in un servizio per l'infanzia o in un evento per le famiglie - comparirà il marchio "*Family in Trentino*".

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

Marchio di attenzione "*Family in Trentino*" e marchio di prodotto "*Esercizio Amico dei bambini*". Le organizzazioni sensibili alla famiglia sono facilmente individuate dal marchio "*Family in Trentino*", istituito dalla Provincia autonoma di Trento e depositato presso la Camera di commercio dal 2006. Il marchio individua le organizzazioni che aderiscono al progetto "*Family in Trentino*", progetto che concorre a realizzare un Trentino attento alle esigenze e alle aspettative delle famiglie. Accanto al marchio di attenzione è stato successivamente sviluppato ed integrato il marchio di prodotto "*Esercizio amico dei bambini*", concesso ai pubblici esercizi che rispettano specifici requisiti stabiliti dalla commissione preposta all'elaborazione dei disciplinari.

Marchio di processo *Family audit*. Nell'ambito del Distretto famiglia un posto di primo piano viene dato alle politiche di conciliazione famiglia-lavoro, in particolare allo standard Family Audit, che consente di migliorare le modalità con cui un'organizzazione attua politiche di gestione del personale orientate alla famiglia. E' un processo di valutazione sistematica, documentata ed obiettiva delle politiche di gestione del personale che permette alle organizzazioni di ogni dimensione e tipologia, di individuare, attuare e valutare iniziative e azioni concrete di conciliazione famiglia e lavoro a favore dei propri dipendenti.

Operatori economici. Tutti gli operatori economici che agiscono nei diversi settori (esercizi ricettivi, ristoranti, esercizi commerciali, impianti sportivi, ...) sono chiamati ad individuare strategie comuni per migliorare i servizi offerti rispetto alle esigenze espresse dalla famiglia.

Amministrazioni comunali. In questo percorso sono coinvolte anche le amministrazioni comunali, che per poter ottenere il marchio, devono aver attuato iniziative specifiche a sostegno delle famiglie, quali ad esempio l'individuazione di politiche tariffarie, l'adeguamento del territorio, la realizzazione di percorsi protetti casa-scuola, l'attivazione di momenti formativi sui temi della genitorialità, ecc. Ad oggi sono stati assegnati i marchi di certificazione familiare ai seguenti comuni: Arco, Villalagarina, Roncegno Terme, Brentonico, Dro e Canal San Bovo, ed altre amministrazioni comunali stanno lavorando per acquisire il marchio.

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

Monitoraggio e verifiche. Un progetto, per essere credibile, deve prevedere anche la possibilità di essere continuamente verificato. Sono così previsti tre livelli di verifica: da parte della commissione provinciale che gestisce il marchio stesso, da parte delle famiglie, che sono invitate in ogni organizzazione "*amica della famiglia*" a dare la propria valutazione sul servizio offerto, compilando le specifiche cartoline dell'"*operazione ascolto*" e fornendo suggerimenti e/o rilievi; infine da parte di un ente di certificazione che verificherà tutto il sistema di attribuzione del marchio.

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

Kit-Family. Il *Kit*, pensato come “cassetta degli attrezzi” per informare gli utenti che il servizio offerto è a misura di famiglia, viene consegnato alle organizzazioni che aderiscono al marchio *Family in Trentino* contestualmente all'attestato di assegnazione del marchio. Il *Kit* è composto da un manuale d'uso per il marchio; una vetrofania adesiva bifacciale per esterni; un *set* di cartoline per l'“operazione ascolto”; la documentazione del progetto “*Amici della famiglia*” e un espositore per i *dépliant* del progetto “*Family in Trentino*”.

Sportello Famiglia. Lo Sportello si rivolge alle famiglie, alle organizzazioni che operano per le famiglie, agli enti pubblici e privati come luogo d'incontro e di condivisione di esperienze, linguaggi, problematiche, progetti. E' gestito dal Forum Trentino delle Associazioni familiari in collaborazione con il Progetto Speciale Coordinamento politiche familiari e di sostegno alla natalità della Provincia. Lo Sportello cura l'informazione continua sul progetto e sui soggetti certificati attraverso il sito dedicato www.familyintrentino.it nel quale, tra l'altro, chiunque può segnalare (nella sezione “*nomination*”) le iniziative meritevoli di ottenere il marchio.

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

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