

# “ISOLATA, RASSEGNA, CON LE SOLE PROPRIE FORZE”

L'accoglienza in Italia vista dagli operatori dei progetti territoriali. Radiografia di un sistema “interrotto”.

## Obiettivo della ricerca

Lo studio è stato progettato per cogliere lo specifico punto vista degli operatori attivi nel sistema di accoglienza italiano sul sistema stesso in cui operano. E' infatti evidente come il loro specifico portato in termini di esperienza, competenza, percezione dei punti di forza e delle criticità non sia (stato) considerato nei processi decisionali, sia politici che tecnici, che hanno condotto dal 2001 ad oggi (idealmente dalla istituzione del PNA<sup>1</sup> alla Legge 173/2020<sup>2</sup>) a riconfigurare sistemi, modelli e pratiche dell'accoglienza di richiedenti asilo e titolari di protezione internazionale. L'attuale modello di governance non prevede infatti luoghi di coordinamento e consultazione, eppure gli operatori sarebbero da considerarsi interlocutori privilegiati perchè attraverso la quotidiana organizzazione e attuazione di servizi di accoglienza, nonchè attraverso la relazione diretta con gli accolti, con le istituzioni locali e con altri attori del territorio, partecipano attivamente alla definizione del sistema stesso e ne misurano vincoli, potenzialità, risultati. In particolare la ricerca si è rivolta a soggetti particolarmente esperti e che hanno costruito le proprie competenze attraverso una pluriennale, nella maggioranza decennale esperienza sul campo (cfr. paragrafo “Il campione, caratteristiche dei rispondenti”). Obiettivo primario è stato quindi quello di costruire uno strumento che permettesse di cogliere e rappresentare la voce degli operatori, riconoscendone centralità e legittimità nell'individuare, discernere e valutare i processi che caratterizzano il sistema di accoglienza, ma anche di partecipare al dibattito tecnico e politico con quella capacità di riflessione e proposta che si radica nella quotidiana esperienza, diretta e non mediata, professionale e relazionale, dell'accogliere e tutelare.

## Metodologia

Lo studio è stato realizzato tra giugno 2020 e settembre 2021 in 3 diversi step.

---

1

2

Il primo è step (agosto 2020 – maggio 2021), preliminare e di ricognizione, è consistito in una indagine qualitativa – il progetto SINAPSI<sup>3</sup> - condotta attraverso interviste semi-strutturate individuali ad operatori “storici” del sistema di accoglienza (60 interviste a operatori con esperienza maggiore o uguale a 15 anni) e attraverso focus groups e interviste con richiedenti asilo e rifugiati accolti (150 accolti SAI e CAS coinvolti complessivamente, 71 nei focus, 79 con interviste individuali). Il materiale di ricerca è stato quindi elaborato attraverso analisi del contenuto tematico (software ATLAS) per individuare temi e dimensioni chiave della percezione di operatori e accolti.

Il secondo step (Aprile-settembre 2021) è consistito nella progettazione, calibratura e diffusione di uno strumento di ricerca quali-quantitativo da trasmettere alla rete nazionale delle realtà di accoglienza attraverso la modalità di auto-somministrazione. Lo strumento è stato progettato per poter sviluppare, sul complesso delle risposte ottenute, indagini statistiche descrittive e fattoriali. Le 61 domande dello strumento sono articolate in 6 sezioni (più una sezione anagrafica). Sezioni tematiche, domande e opzioni di risposta sono state sviluppate sulla base del materiale “verbatim” estratto dalla ricognizione, ossia la formulazione di interrogativi e opzioni di risposta sono estratte dalle interviste e dai focus dello step 1, mentre le sezioni tematiche corrispondono alle dimensioni chiave risultanti dalla ricognizione preliminare, condivisa nel Tavolo Asilo e Immigrazione: 1) Analisi punti di forza e criticità del sistema; 2) Governance del sistema; 3) Rete: territorio, istituzioni, comunità; 4) Servizi: pratiche, metodi, efficacia; 5) Gestione: amministrazione, economia, programmazione; 6) Priorità e futuro. La rilevazione è avvenuta on-line (software GOOGLE MODULI) tra giugno e ottobre 2021.

Il terzo step (novembre 2021- gennaio 2022) è infine consistito nell’elaborazione statistica (software SPSS) delle risposte al questionario progettato (112 valide e complete) e nello studio dei risultati delle analisi descrittive e fattoriali. I risultati presentati in questo report si riferiscono a questo campione e allo strumento progettato nello step 2 della più complessiva metodologia illustrata.

## Il campione

Hanno partecipato alla rilevazione 112 operatori e operatrici, rappresentativi di 19 regioni su 20 totali (95%), 72 province o città metropolitane sul totale di 107 (67%), attivi su 78 diversi Comuni. Sono 966 le strutture di accoglienza complessivamente gestite dai rispondenti ed oggetto di indagine, (Media 8,5 strutture per rispondente, valore minimo =1 , valore massimo =131). I rispondenti sono rappresentativi di 112 diversi progetti territoriali di accoglienza e di 104 diverse organizzazioni di terzo settore. La maggioranza dei rispondenti (56%) rappresenta un progetto territoriale SAI, mentre il 31% un progetto CAS, il 3% un CDA-CPSA. 56 rispondenti (50%) dichiarano la gestione di ulteriori progetti di accoglienza SAI, e 29 (25%) di ulteriori progetti CAS. Rispetto la dimensione dei progetti complessivamente rappresentati, il campione è rappresentativo quindi di circa 6000 posti di accoglienza istituzionale (poco meno del 6% del totale)<sup>4</sup>. Relativamente alle

<sup>3</sup>

<sup>4</sup> Secondo il rapporto *Centri d'Italia – L'emergenza che non c'è*, al 31 dicembre 2020, l'accoglienza istituzionale, in termini di capienza effettiva, è così ripartita: 66563 posti in Cas, 31324 posti Sai, 3415 posti in centri di prima accoglienza governativa

caratteristiche dei progetti rappresentati, maggioritaria è l'accoglienza in piccoli appartamenti (sino a 9 accolti) con il 73%, mentre il 18% di centri collettivi di piccole dimensione (sino a 20 posti), il 6% di centri di medie dimensioni (sino a 50 posti) e il 3 % di centri di grandi dimensioni (oltre i 50 posti per struttura). Tutti i target di accoglienza sono rappresentati: uomini singoli (30%), donne singole (20%), nuclei familiari (18%), nuclei mono-genitoriali (18%), minori (15%). Rispetto lo status giuridico degli accolti nelle strutture al momento della rilevazione prevalgono i richiedenti asilo (49%) sui titolari di protezione internazionale (43%).

Tabella 1. Sezione Anagrafica Tipologia strutture

**1.10 Quale tipologia di strutture sono? (prevalentemente)**

|          |                           | Frequenza | Percentuale | Percentuale valida | Percentuale cumulativa |
|----------|---------------------------|-----------|-------------|--------------------|------------------------|
| Valido   | appartamenti              | 81        | 72,3        | 73,0               | 73,0                   |
|          | centri collettivi piccoli | 20        | 17,9        | 18,0               | 91,0                   |
|          | centri collettivi medi    | 7         | 6,3         | 6,3                | 97,3                   |
|          | centri collettivi grandi  | 3         | 2,7         | 2,7                | 100,0                  |
|          | Totale                    | 111       | 99,1        | 100,0              |                        |
| Mancante | Sistema                   | 1         | ,9          |                    |                        |
| Totale   |                           | 112       | 100,0       |                    |                        |

## Caratteristiche dei rispondenti

Hanno risposto alla rilevazione, 67 donne (60%) e 45 uomini, 64 figure operative (57%) e 48 figure dirigenziali (43%). Il caso maggiormente rappresentato è la figura del “responsabile del progetto territoriale”. Relativamente all’esperienza maturata 74 rispondenti (66%) hanno tra i 5 e i 10 anni esperienza e 37 hanno più di 10 anni.

## Sezione 2: PUNTI DI FORZA/CRITICITA' DEL SISTEMA

la sezione è stata pensata per esplorare la percezione degli operatori del settore rispetto 16 item (ad esempio “Rapporto con le comunità locali” o “Dotazione finanziaria del progetto”) che descrivono alcune delle caratteristiche più rilevanti del sistema (selezionati dai materiali dello step 1 secondo il criterio della frequenza e della rilevanza). Inoltre, 2 domande aperte approfondiscono rispettivamente le motivazioni della scelta e eventuali ulteriori punti di forza e criticità.

*“Il modello regge perché è diffuso perché non abbiamo grandi concentrazioni, ma solo pochi vi possono accedere [...] è diventato elitario”*

Come si osserva dalla tabella 1, considerando il valore 3 come punto di forza, il valore 1 come criticità, la caratteristica ritenuta il maggior punto di forza (in verde) è l’**“Accoglienza in piccoli appartamenti”** (media =2.94 su 107 risposte, Deviazione standard .231). Seguono la **“Competenza degli operatori”** (110 risposte su 112, Media= 2.93) e la **“Progettazione individualizzata”**. Appena inferiore il **“Rapporto con le comunità locali”** (M=2.77). Questi item si discostano in modo significativo dalle altre dimensioni (in positivo) e sono quindi ritenuti significativamente più punti di forza che criticità. **Vengono invece considerati punti di debolezza (in rosso): “Accoglienza in centri di grandi dimensioni”** (102 risposte, Media=1.23), le **“Procedure amministrative”, la “Rendicontazione” e l’ “Adesione volontaria dei Comuni al sistema Sai”**, tutti con valori medi compresi tra 1 (criticità) e 2. Anche in questo caso gli item citati si discostano in modo significativo dalle altre dimensioni (in negativo) e ritenuti significativamente più criticità che punti di forza.

Tabella 2. Statistiche descrittive\_punti di forza e criticità percepite

| Statistiche descrittive  |     |        |         |       |                    |
|--|-----|--------|---------|-------|--------------------|
|  | N   | Minimo | Massimo | Media | Deviazione<br>Std. |
| 2.1 Percezione di sistema di accoglienza nel suo complesso, al modello che rappresenta: quali ritieni essere i punti forza e quali punti di debolezza? (Responsabilità in capo al ministro dell'Interno) | 102 | 1      | 3       | 2,09  | ,759               |
| 2.1 Percezione di sistema di accoglienza nel suo complesso, al modello che rappresenta: quali ritieni essere i punti forza e quali punti di debolezza? (Adesione volontaria dei Comuni al Sai)           | 101 | 1      | 3       | 1,90  | ,922               |
| 2.1 Percezione di sistema di accoglienza nel suo complesso, al modello che rappresenta: quali ritieni essere i punti forza e quali punti di debolezza? (Differenziazione dei servizi in base ai target)  | 107 | 1      | 3       | 2,49  | ,905               |
| 2.1 Percezione di sistema di accoglienza nel suo complesso, al modello che rappresenta: quali ritieni essere i punti forza e quali punti di debolezza? (Partecipazione delle istituzioni del territorio) | 109 | 1      | 3       | 2,67  | ,694               |
| 2.1 Percezione di sistema di accoglienza nel suo complesso, al modello che rappresenta: quali ritieni essere i punti forza e quali punti di debolezza? (Integrazione nei locali servizi di welfare)      | 100 | 1      | 3       | 2,60  | ,718               |
| 2.1 Percezione di sistema di accoglienza nel suo complesso, al modello che rappresenta: quali ritieni essere i punti forza e quali punti di debolezza? (Rapporto con le comunità locali)                 | 111 | 1      | 3       | 2,77  | ,571               |
| 2.1 Percezione di sistema di accoglienza nel suo complesso, al modello che rappresenta: quali ritieni essere i punti forza e quali punti di debolezza? (Competenza degli operatori)                      | 110 | 1      | 3       | 2,93  | ,281               |
| 2.1 Percezione di sistema di accoglienza nel suo complesso, al modello che rappresenta: quali ritieni essere i punti forza e quali punti di debolezza? (Progettazione individualizzata)                  | 100 | 1      | 3       | 2,90  | ,409               |
| 2.1 Percezione di sistema di accoglienza nel suo complesso, al modello che rappresenta: quali ritieni essere i punti forza e quali punti di debolezza? (Dotazione finanziaria del progetto)              | 109 | 1      | 3       | 2,25  | ,904               |
| 2.1 Percezione di sistema di accoglienza nel suo complesso, al modello che rappresenta: quali ritieni essere i punti forza e quali punti di debolezza? (Partecipazione degli utenti)                     | 109 | 1      | 3       | 2,66  | ,686               |
| 2.1 Percezione di sistema di accoglienza nel suo complesso, al modello che rappresenta: quali ritieni essere i punti forza e quali punti di debolezza? (Procedure amministrative)                        | 107 | 1      | 3       | 1,52  | ,797               |
| 2.1 Percezione di sistema di accoglienza nel suo complesso, al modello che rappresenta: quali ritieni essere i punti forza e quali punti di debolezza? (Rendicontazione)                                 | 108 | 1      | 3       | 1,73  | ,841               |
| 2.1 Percezione di sistema di accoglienza nel suo complesso, al modello che rappresenta: quali ritieni essere i punti forza e quali punti di debolezza? (Accoglienza in piccoli appartamenti)             | 107 | 2      | 3       | 2,94  | ,231               |
| 2.1 Percezione di sistema di accoglienza nel suo complesso, al modello che rappresenta: quali ritieni essere i punti forza e quali punti di debolezza? (Accoglienza in centri di grandi dimensioni)      | 102 | 1      | 3       | 1,23  | ,526               |
| 2.1 Percezione di sistema di accoglienza nel suo complesso, al modello che rappresenta: quali ritieni essere i punti forza e quali punti di debolezza? (Assistenza legale)                               | 94  | 1      | 3       | 2,10  | ,791               |
| 2.1 Percezione di sistema di accoglienza nel suo complesso, al modello che rappresenta: quali ritieni essere i punti forza e quali punti di debolezza? (Adesione degli accordi attuati dai progetti)     | 100 | 1      | 3       | 2,22  | ,884               |
| Totale di tutti i casi rilevati  | 76  |        |         |       |                    |

## Commento: omogeneità tra SAI e CAS sui punti di forza e di debolezza

Come ben sintetizzato dalla frase estratta dalle risposte, dalla prima sezione della rilevazione emerge un quadro polarizzato, in cui vi è una notevole omogeneità tra i diversi operatori nell'individuare tra i **punti di forza alcune caratteristiche tipiche dell'accoglienza diffusa e tra i punti di debolezza alcune caratteristiche del sistema che lo governa** (*"procedure amministrative", "rendicontazione", "volontarietà nell'adesione al Sai da parte del comune"*), oltre ovviamente al contrario dell'accoglienza in piccoli appartamenti, *l'accoglienza in grandi centri*. Altre dimensioni, come ad esempio *"Partecipazione delle istituzioni del territorio"* oppure *"Integrazione nei locali servizi di welfare"* o *"Partecipazione degli accolti"* appaiono soggetti ad una maggiore variabilità, ossia sono considerati da alcuni punti di forza e da altri criticità, e presentano quindi medie più basse e più alte deviazioni standard. **Interessante però osservare come non emergano differenze statisticamente significate tra rispondenti CAS e rispondenti SAI.** Gli operatori dei due sistemi istituzionali sostanzialmente e significativamente concordano nell'analisi Swot. La loro percezione si differenzia solo su un item *"Dotazione finanziaria del progetto"* che è ritenuta un punto di forza più nel SAI che nel CAS.

Tabella 3. Statistiche descrittive\_punti di forza e criticità percepite\_ differenze rispondenti SAI e rispondenti Cas

| Statistiche gruppo  |              |    |       |                 |                             |
|---|--------------|----|-------|-----------------|-----------------------------|
|   | Progetto_rec | N  | Media | Deviazione std. | Errore standard della media |
| 2.1 Pensando al sistema di accoglienza nel suo complesso, al modello che rappresenta, quali ritieni essere i punti di forza e quali i punti di debolezza? [Responsabilità in capo al Ministro dell'Interno] | sai          | 61 | 2,16  | ,734            | ,094                        |
|   | cas          | 33 | 1,88  | ,781            | ,136                        |
| 2.1 Pensando al sistema di accoglienza nel suo complesso, al modello che rappresenta, quali ritieni essere i punti di forza e quali i punti di debolezza? [Adesione volontaria dei Comuni al SAI]           | sai          | 64 | 1,92  | ,931            | ,116                        |
|   | cas          | 28 | 1,82  | ,905            | ,171                        |
| 2.1 Pensando al sistema di accoglienza nel suo complesso, al modello che rappresenta, quali ritieni essere i punti di forza e quali i punti di debolezza? [Differenziazione dei servizi in base al target]  | sai          | 64 | 2,52  | ,797            | ,100                        |
|   | cas          | 33 | 2,33  | ,854            | ,149                        |
| 2.1 Pensando al sistema di accoglienza nel suo complesso, al modello che rappresenta, quali ritieni essere i punti di forza e quali i punti di debolezza? [Partecipazione delle istituzioni del territorio] | sai          | 64 | 2,77  | ,611            | ,076                        |
|   | cas          | 35 | 2,51  | ,742            | ,126                        |
| 2.1 Pensando al sistema di accoglienza nel suo complesso, al modello che rappresenta, quali ritieni essere i punti di forza e quali i punti di debolezza? [Integrazione nei locali servizi di welfare]      | sai          | 64 | 2,72  | ,654            | ,082                        |
|   | cas          | 32 | 2,63  | ,751            | ,133                        |
| 2.1 Pensando al sistema di accoglienza nel suo complesso, al modello che rappresenta, quali ritieni essere i punti di forza e quali i punti di debolezza? [Rapporto con le comunità locali]                 | sai          | 65 | 2,85  | ,475            | ,059                        |
|   | cas          | 35 | 2,71  | ,572            | ,097                        |
| 2.1 Pensando al sistema di accoglienza nel suo complesso, al modello che rappresenta, quali ritieni essere i punti di forza e quali i punti di debolezza? [Competenza degli operatori]                      | sai          | 64 | 3,00  | ,000            | ,000                        |
|   | cas          | 35 | 2,89  | ,404            | ,068                        |
| 2.1 Pensando al sistema di accoglienza nel suo complesso, al modello che rappresenta, quali ritieni essere i punti di forza e quali i punti di debolezza? [Progettazione individualizzata]                  | sai          | 63 | 2,97  | ,177            | ,022                        |
|   | cas          | 34 | 2,95  | ,500            | ,086                        |
| 2.1 Pensando al sistema di accoglienza nel suo complesso, al modello che rappresenta, quali ritieni essere i punti di forza e quali i punti di debolezza? [Dotazione finanziaria del progetto]              | sai          | 64 | 2,45  | ,853            | ,107                        |
|   | cas          | 35 | 1,86  | ,912            | ,154                        |
| 2.1 Pensando al sistema di accoglienza nel suo complesso, al modello che rappresenta, quali ritieni essere i punti di forza e quali i punti di debolezza? [Partecipazione degli accolti]                    | sai          | 64 | 2,69  | ,687            | ,086                        |
|   | cas          | 35 | 2,54  | ,701            | ,118                        |
| 2.1 Pensando al sistema di accoglienza nel suo complesso, al modello che rappresenta, quali ritieni essere i punti di forza e quali i punti di debolezza? [Procedure amministrative]                        | sai          | 64 | 1,58  | ,773            | ,097                        |
|   | cas          | 34 | 1,41  | ,701            | ,120                        |
| 2.1 Pensando al sistema di accoglienza nel suo complesso, al modello che rappresenta, quali ritieni essere i punti di forza e quali i punti di debolezza? [Rendicontazione]                                 | sai          | 65 | 1,69  | ,828            | ,103                        |
|   | cas          | 34 | 1,65  | ,812            | ,139                        |
| 2.1 Pensando al sistema di accoglienza nel suo complesso, al modello che rappresenta, quali ritieni essere i punti di forza e quali i punti di debolezza? [Accoglienza in piccoli appartamenti]             | sai          | 62 | 2,95  | ,216            | ,027                        |
|   | cas          | 34 | 2,91  | ,288            | ,049                        |
| 2.1 Pensando al sistema di accoglienza nel suo complesso, al modello che rappresenta, quali ritieni essere i punti di forza e quali i punti di debolezza? [Accoglienza in centri di grandi dimensioni]      | sai          | 58 | 1,19  | ,512            | ,067                        |
|   | cas          | 35 | 1,34  | ,591            | ,100                        |
| 2.1 Pensando al sistema di accoglienza nel suo complesso, al modello che rappresenta, quali ritieni essere i punti di forza e quali i punti di debolezza? [Assistenza tecnica]                              | sai          | 58 | 2,07  | ,814            | ,107                        |
|   | cas          | 28 | 2,18  | ,670            | ,127                        |
| 2.1 Pensando al sistema di accoglienza nel suo complesso, al modello che rappresenta, quali ritieni essere i punti di forza e quali i punti di debolezza? [Autonomia degli accolti all'uscita dal progetto] | sai          | 63 | 2,32  | ,839            | ,106                        |
|   | cas          | 34 | 2,06  | ,919            | ,158                        |



### Sezione 3: GOVERNANCE - mandato, obiettivi, funzionamento del sistema

La terza sezione approfondisce la percezione degli operatori sull'attuale governance multilivello e ne esplora i mandati e gli obiettivi che sono ritenuti caratterizzare i diversi attori che vi prendono parte. La sezione si compone di 9 domande.

*“Non è bene chiaro l’obiettivo comune: i progetti devono rendere autonome le persone, ma la richiesta di non “spingerli” verso i servizi pubblici del territorio è sempre più esplicita e sempre meno velata: “troppe prese in carico... non ci sono le risorse per tutti... ci dovrete pensare voi...” me lo sento dire sempre più spesso e sempre con più determinazione. E’ chiaro che siamo in difficoltà, spesso alla fine dei progetti per i nostri accolti non c’è nulla ad attenderli e rischiano di cadere nella marginalità anche a partire da un certa autonomia che hanno raggiunto. E il nostro lavoro è valutato male se le persone hanno problemi, sembra che non siamo capaci noi, che noi creiamo i problemi sociali quando invece... li subiamo. Mancano casa, lavoro e anche sempre di più accesso ai servizi fondamentali, insomma cose che non dipendono dagli operatori, ma che poi siamo sempre noi che dobbiamo giustificare ai beneficiari [...]”*

Più della metà dei rispondenti definisce il **mandato istituzionale del sistema di accoglienza come ambiguo o ambivalente (57.1%)** e meno di un quarto come chiaro (23.2%). In media, i rispondenti dichiarano che il mandato istituzionale e quello che il progetto dovrebbe avere secondo loro non coincidono (M = 2.97 su 5; mediana teorica della scala = 3, coincidenza piena= 5) tuttavia nemmeno sono percepiti come antitetici (1).

I principali **obiettivi comuni percepiti come sistemici** (“Gestione dell’emergenza”, “Integrazione”, “Autonomia”, “Controllo”, “Assistenza”, “Trovare Casa e lavoro”, “Coesione Sociale”, “Presidio legalità”) **sono associati in modo disomogeneo ai diversi attori** chiave del sistema (Ministero degli Interni, Prefettura, Ente Locale, Ente attuatore, Equipe operativa, Accolti, Comunità autoctona). Lo scenario che ne emerge è quello di un sistema sconnesso, dove **ciascun attore chiave persegue per lo più obiettivi suoi specifici** ovvero in cui **nessun obiettivo è ritenuto essere perseguito da tutti gli attori in modo concorde**. La Tabella 4 mostra le relazioni tra obiettivi e attori del sistema secondo i punteggi assegnati dai rispondenti. Come si osserva (nei cerchi verdi i punteggi più alti, nei cerchi rossi quelli più bassi), dai punteggi totali degli obiettivi nell’ultima colonna, ottenuta dalla somma dei punteggi assegnati a ciascun attore, **l’obiettivo maggiormente considerato è “Favorire la coesione sociale”** (425 punti, media teorica= 60, valore minimo =24 relativo all’attore Ministero dell’Interno; valore massimo= 87 relativo all’attore Ente attuatore); **mentre il meno considerato è “Gestire l’emergenza immigrazione”** (240 punti, media teorica= 34, valore minimo =2 relativo all’attore “Accolti”, valore massimo =102 relativo al Ministero dell’Interno). Rispetto invece i singoli attori, quelli **percepiti come maggiormente concorrenti agli obiettivi sono “Ente locale”** (517 punti), **“Ente attuatore”** (469 punti) ed **“Equipe operativa di progetto”** (431 punti). Quelli percepiti

come meno implicati nel raggiungimento degli obiettivi ritenuti comuni sono “Comunità autoctona” (312 punti) “Ministero degli interni (294 punti) e “Accolti” (278punti).

Tabella 4. Associazione Obiettivi-attori, punteggi medi

|  | Ministero interno | prefettura | Ente locale | Ente attuatore | Equipe operative progetto | Accolte/fe | Comunità autoctona | TOTALE |
|--|-------------------|------------|-------------|----------------|---------------------------|------------|--------------------|--------|
| Gestione emergenza                       | 102               | 77         | 34          | 14             | 7                         | 2          | 4                  | 240    |
| Integrazione                             | 9                 | 21         | 86          | 87             | 79                        | 51         | 60                 | 393    |
| autonomia                                | 5                 | 6          | 53          | 85             | 94                        | 48         | 42                 | 333    |
| Controllo                                | 68                | 93         | 49          | 20             | 16                        | 3          | 8                  | 257    |
| Assistenza                               | 18                | 23         | 84          | 56             | 37                        | 11         | 42                 | 271    |
| Trovare casa e lavoro                    | 5                 | 7          | 63          | 67             | 70                        | 83         | 47                 | 343    |
| coesione sociale                         | 24                | 25         | 75          | 87             | 83                        | 56         | 75                 | 425    |
| Presidiare legalità e prevenire devianza | 62                | 89         | 73          | 53             | 45                        | 24         | 34                 | 380    |
| TOTALE                                   | 294               | 341        | 517         | 469            | 431                       | 278        | 312                |        |

## FOCUS: La percezione del funzionamento del sistema di accoglienza: analisi fattoriale

Dopo aver esplorato le dimensioni del mandato, degli obiettivi in relazione ai diversi attori del sistema, i rispondenti erano chiamati a esprimere il loro grado di accordo (scala Likert a 5 punti, da “completamente in disaccordo”, val. 1 a “completamente d’accordo”, val. 5) su 20 affermazioni estratte dalle precedenti interviste, come ad esempio “Il rapporto con la Prefettura è di collaborazione reciproca”; oppure “Gli accolti sono per lo più passivi e non aderiscono ai progetti”; ossia affermazioni inerenti il funzionamento del sistema in relazione ad attori, obiettivi ed azioni specifiche. Le risposte ottenute sono state sottoposte ad una procedura statistica fattoriale standard esplorativa e confermativa volta ad individuare gli item che si presentano associati tra loro nelle risposte, o più precisamente, i fattori latenti<sup>5</sup> della rilevazione. Dall’elaborazione delle risposte alla scala, l’analisi statistica estrae 4 fattori latenti (EFA & CFA con fattorializzazione dell’ asse principale e rotazione Varimax): un primo fattore ( $\alpha^6 = .70$ ), saturato dagli item 7,15,9 (reversed<sup>7</sup>),

<sup>5</sup> i fattori latenti sono determinati sul presupposto che la correlazione tra diverse variabili sia fondata da dimensioni non immediatamente osservabili che tendono a far raggruppare le variabili identificando così tendenze in grado di spiegare il fenomeno sottostante. L’analisi fattoriale esplorativa serve per ridurre un certo numero di variabili in una più variabili – che chiamiamo “fattori” o “componenti” – idonee a rappresentare il fenomeno di interesse. Le variabili osservate sono solitamente chiamate item. Gli items sono affermazioni (non domande) alle quali si dà valore numerico, in generale su scale, (qui Scala Likert) e sono utilizzate in ricerca per descrivere percezioni, stati d’animo, sentimenti, atteggiamenti etc.

<sup>6</sup> Il valore  $\alpha$  indica L’alpha di Cronbach l’indice statistico più diffuso ed utilizzato per valutare l’affidabilità della correlazione tra item, ossia meno casuale la loro associazione: sono da considerarsi accettabili valori di alpha sopra il 0.60, buoni oltre 0.70 e eccellenti sopra lo 0.90. il valore è espresso tra gli estremi 0.00 e 1.00.

<sup>7</sup> Il termine “reversed” sta ad indicare che la variabile concorre a saturare il fattore attraverso il proprio contrario, in funzione della formulazione dell’affermazione su cui si chiede il grado di accordo. Ad esempio la variabile 9 “Non c’è un clima culturale favorevole [...]” partecipa a saturare il fattore 1, ma lo fa con risposte con un bassissimo valore di accordo (quasi tutti i rispondenti che si sono dichiarati “completamente in disaccordo”) ed equivale al contrario della formulazione posta, ossia se si è in completo disaccordo con l’affermazione negativa, si è d’accordo con l’affermazione positiva contraria (Non C’E’ un clima culturale favorevole [...]) e il punteggio ottenuto viene “rovesciato” (reversed).

14, 1, 8 e 5; un secondo fattore ( $\alpha = .51$ ) saturato dagli item 4, 6, e 10; un terzo fattore ( $\alpha = .61$ ) cui concorrono gli item 20 (rev), 19 (rev), 18, 3 e 16 (rev) ed infine un quarto fattore ( $\alpha = .43$ ) con gli item 17, 12 (rev) e 11 (rev). Vengono presi in esame solo il fattore 1 e il fattore 3 che presentano un'affidabilità rispettivamente buona e sufficiente, mentre sono scartati i fattori 2 e 4, con  $\alpha < .60$ .

I 7 item che concorrono al primo fattore sono i seguenti:

|           |   |
|-----------|---|
| FATTORE 1 | "Il progetto di accoglienza e i servizi garantiti rispondono ai bisogni delle persone accolte"                              |
|           | "Le persone in progetto di accoglienza sono una risorsa per il territorio "   |
|           | "Non c'è un clima culturale favorevole e il progetto di accoglienza è vissuto con sospetto e diffidenza dalla cittadinanza" |
|           | "I servizi di accoglienza sono considerati una risorsa dalla comunità"  |
|           | "L'ente locale partecipa attivamente al progetto"   |
|           | "All'uscita pochi accolti hanno casa e lavoro autonomi"   |
|           | "il sistema di monitoraggio è efficace e contribuisce al miglioramento del progetto"  |

Per il primo fattore è stata individuata l'etichetta sintetica "SERVIZI DEL PROGETTO DI ACCOGLIENZA TERRITORIALE" (d'ora in poi nelle tabelle per brevità, "SERVIZI"), in quanto ricomprende variabili che sono tutte riferite al SINGOLO progetto territoriale di accoglienza, a sue risorse, attori, azioni e obiettivi interni.

I 5 item che concorrono al terzo fattore sono invece:

|           |  |
|-----------|--|
| FATTORE 3 | "Quando ci sono persone vulnerabili il sistema va in tilt"   |
|           | "Il welfare territoriale non ha competenze e risorse per i migranti perché già in difficoltà con gli italiani" |
|           | "I servizi territoriali non sono accessibili da parte degli accolti al pari degli altri cittadini"             |
|           | "Il rapporto con la Prefettura è di collaborazione reciproca"  |
|           | " Non esiste un vero raccordo tra sistema Sai e circuito Cas"  |

Il secondo fattore a differenza del primo, come si evince dagli item, raggruppa aspetti relativi alle relazioni tra i diversi livelli di accoglienza istituzionale (SAI e CAS, Prefettura) e con i servizi del welfare territoriale, esprimendo quindi "RELAZIONI SISTEMICHE" (d'ora in poi nelle tabelle per brevità, "SISTEMA").

Tabella 6. Correlazioni

|         |                         | SERVIZI       | SISTEMA       |
|---------|-------------------------|---------------|---------------|
| SERVIZI | Correlazione di Pearson | 1             | <b>,387**</b> |
|         | Sign. (a due code)      |               | ,000          |
|         | N                       | 111           | 111           |
| SISTEMA | Correlazione di Pearson | <b>,387**</b> | 1             |
|         | Sign. (a due code)      | ,000          |               |
|         | N                       | 111           | 111           |

\*\* La correlazione è significativa a livello 0,01 (a due code).



Osservando le correlazioni tra i due fattori estratti in tabella 6 (“SERVIZI” e “SISTEMA”) vediamo che correlano significativamente (correlazione di Pearson<sup>8</sup>, tabella 6) e che le due dimensioni correlano positivamente: più si percepisce che il “SISTEMA” funziona, più si percepiscono funzionare i “SERVIZI” e viceversa.

Tuttavia emerge osservando la differenza tra le medie dei due fattori (tabella 7) e verificata che tale differenza sia significativa al test dei campioni accoppiati (Tabella 8;  $t(110) = 3,375$ ;  $p < .01$ ) è possibile concludere che i rispondenti tendono a percepire i “SERVIZI del progetto di accoglienza territoriale” (fattore 1) funzionare particolarmente meglio del “SISTEMA” (fattore 3): la differenza tra i due valori medi è infatti particolarmente significativa.

Tabella 7: descrittive

| Statistiche descrittive          |     |        |         |        |                 |
|----------------------------------|-----|--------|---------|--------|-----------------|
|                                  | N   | Minimo | Massimo | Media  | Deviazione std. |
| SERVIZI                          | 111 | 1,71   | 4,29    | 3,0015 | ,62781          |
| SISTEMA                          | 111 | 1,40   | 5,00    | 2,7595 | ,72828          |
| Numero di casi validi (listwise) | 111 |        |         |        |                 |

Tabella 8: t-test

| Test campioni accoppiati |                  |                       |                 |                             |  |           |       |     |                    |
|--------------------------|------------------|-----------------------|-----------------|-----------------------------|--|-----------|-------|-----|--------------------|
|                          |                  | Differenze accoppiate |                 |                             |  |           | t     | gl  | Sign. (a due code) |
|                          |                  | Media                 | Deviazione std. | Errore standard della media | Intervallo di confidenza della differenza di 95% |           |       |     |                    |
|                          |                  |                       |                 |                             | Inferiore  | Superiore |       |     |                    |
| Coppia 1                 | SEVIZI - SISTEMA | ,24204                | ,75554          | ,07171                      | ,09992   | ,38416    | 3,375 | 110 | ,001               |

Questa percezione è differente per il fattore “SERVIZI” tra il gruppo di rispondenti SAI e il gruppo di rispondenti CAS; con valori più alti nel gruppo Sai rispetto il gruppo Cas, il che significa che i rispondenti Sai hanno una percezione che i servizi funzionino meglio rispetto al gruppo Cas (Media 3.2 contro 2.6). Non vi è invece differenza tra i due gruppi circa il funzionamento del “SISTEMA” (2.75 per entrambi i gruppi).

Tabella 8: confronto rispondenti gruppo SAI e gruppo CAS

| Statistiche gruppo |              |    |        |                 |                             |
|--------------------|--------------|----|--------|-----------------|-----------------------------|
|                    | Progetto_rec | N  | Media  | Deviazione std. | Errore standard della media |
| SERVIZI            | sai          | 65 | 3,2037 | ,55447          | ,06877                      |
|                    | cas          | 35 | 2,6286 | ,55024          | ,09301                      |
| SISTEMA            | sai          | 65 | 2,7515 | ,66790          | ,08284                      |
|                    | cas          | 35 | 2,7886 | ,86629          | ,14643                      |

Il Test di Levene, che analizza la varianza all'interno di ciascun gruppo conferma la significatività statistica per la sola dimensione dei "SERVIZI" ( $t(98)=4,96, p<.001$ )

Tabella 9: test dei campioni indipendenti

| Test campioni indipendenti |                              |   |       |       |                                      |                    |                        |                        |  |           |
|----------------------------|------------------------------|---|-------|-------|--------------------------------------|--------------------|------------------------|------------------------|--|-----------|
|                            |                              | Test di Levene per l'uguaglianza delle varianze |       |       | Test t per l'uguaglianza delle medie |                    |                        |                        | Intervallo di confidenza della differenza di 95% |           |
|                            |                              | F   | Sign. | t     | gl                                   | Sign. (a due code) | Differenza della media | Differenza errore std. | Inferiore  | Superiore |
| SERVIZI                    | Varianze uguali presunte     | ,066  | ,798  | 4,960 | 98                                   | ,000               | ,57509                 | ,11594                 | ,34501   | ,80517    |
|                            | Varianze uguali non presunte |   |       | 4,972 | 70,196                               | ,000               | ,57509                 | ,11567                 | ,34440   | ,80578    |
| SISTEMA                    | Varianze uguali presunte     | 5,446   | ,022  | -,238 | 98                                   | ,813               | -,03703                | ,15572                 | -,34606  | ,27200    |
|                            | Varianze uguali non presunte |   |       | -,220 | 56,190                               | ,827               | -,03703                | ,16824                 | -,37403  | ,29997    |

Analisi della varianza

## Commento: coerenza con Le priorità (sezione 7)

I risultati sia della sezione 2 che della sezione 3 trovano una forte conferma sia in termini di contenuto che di omogeneità delle risposte nella prima domanda della sezione 7 (Priorità e futuro), sui quali i rispondenti erano chiamati a indicare le 3 principali priorità di riforma del sistema. Come illustra la tabella 4, la "Semplificazione amministrativa e rendicontativa" è l'item con la percentuale più alta (23%), criticità prevalente nella sezione 2, seguito da "Integrazione con il welfare territoriale" e "Trasformazione dei Cas in Sai" (entrambi al 18%), emersi sia nella sezione 2 che in quest'ultima, con particolare riferimento alla relazione sistemica con il welfare del territorio. Anche la "parificazione dei livelli di servizi tra richiedenti asilo e rifugiati" (4<sup>a</sup> posizione, 11,6%) e il superamento della "volontarietà nell'adesione al SAI" è nella classifica delle prime 10 priorità (5<sup>a</sup> posizione, 10,7%) nelle prime 5. Sia dalla percezione delle criticità del sistema sia dalla percezione del suo funzionamento, emergono tali temi senza differenziazioni né in base al territorio, né in base all'esperienza di servizio, né in base alla diversa provenienza (sai o cas) dei rispondenti; e si qualificano quindi come dati omogenei, testimoni di una percezione diffusa e radicata.

Tabella 10. Statistiche descrittive\_Priorità del sistema

### 7.1.1 - Prima priorità

|  | Frequenza | Percentuale | Percentuale valida | Percentuale cumulativa |
|--|-----------|-------------|--------------------|------------------------|
| Valido   | 3         | 2,7         | 2,7                | 2,7                    |
| 10 aumento del controllo sul territorio anche per la gestione della pandemia | 1         | ,9          | ,9                 | 3,6                    |
| aumentare gli screening sanitari   | 4         | 3,6         | 3,6                | 7,1                    |
| aumento della dotazione economica  | 6         | 5,4         | 5,4                | 12,5                   |
| chiarezza sulle modalità di affidamento                                      | 6         | 5,4         | 5,4                | 17,9                   |
| discriminare tra migranti economici e rifugiati                              | 1         | ,9          | ,9                 | 18,8                   |
| integrazione con il welfare territoriale                                     | 20        | 17,9        | 17,9               | 36,6                   |
| parificazione livelli di servizio tra richiedenti e titolari                 | 13        | 11,6        | 11,6               | 48,2                   |
| semplificazione amministrativa e rendicontativa                              | 26        | 23,2        | 23,2               | 71,4                   |
| superamento della volontarietà nell'adesione da parte dei comuni             | 12        | 10,7        | 10,7               | 82,1                   |
| trasformazione dei cas in sprar  | 20        | 17,9        | 17,9               | 100,0                  |
| Totale   | 112       | 100,0       | 100,0              |                        |

## Sezione 4: RETE: TERRITORIO – ISTITUZIONI – COMUNITA’

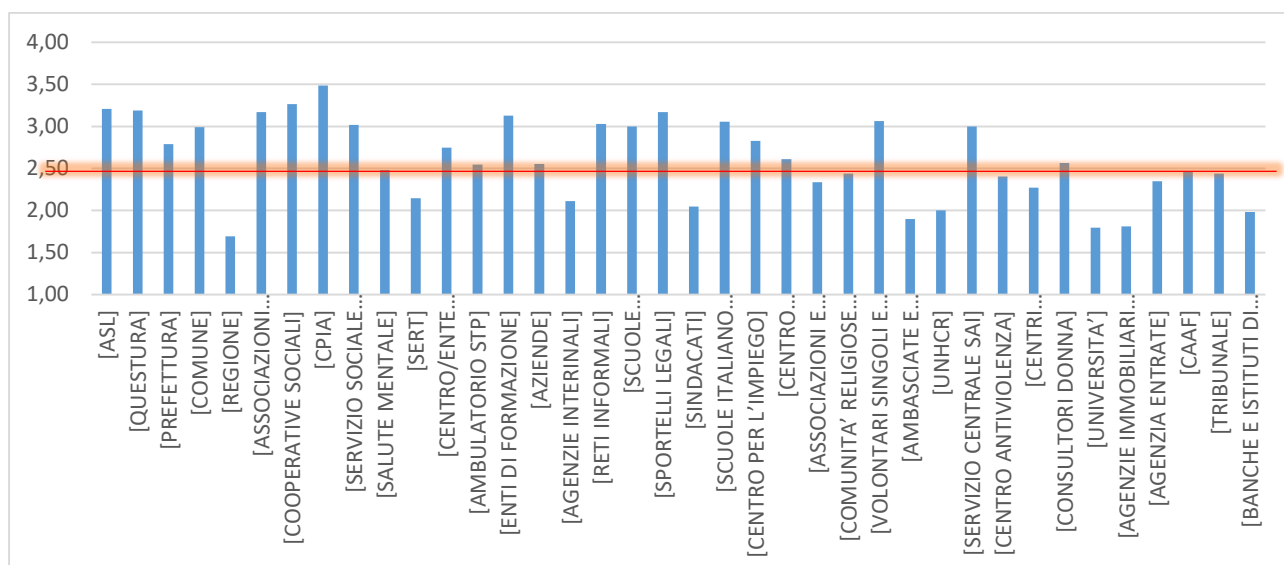
L’obiettivo della sezione è esplorare i rapporti del progetto di accoglienza con i diversi enti e attori territoriali implicati, le azioni di rete e la qualità dei rapporti di rete. La sezione è composta di 3 domande.

*“la rete costruita è ancora, dopo molti anni, fundamentalmente fragile perchè legata alle persone. È la disponibilità e sensibilità dei singoli a garantire il superamento delle barriere. In generale invece c’è il senso che per i rifugiati ogni cosa sia un favore. Se vanno da soli ai servizi o in questura vengono rimbalzati. In che sistema possiamo oggi, anno del signore 2020, parlare di diritti se un servizio, una prestazione, l’accesso stesso.. si trova a dipendere da quanto insistiamo noi operatori, da quanto l’accolto si fa ben volere o da quanto il funzionario, il medico, l’assistente sociale si sentono coinvolti?”*

A 20 anni dalla sua fondazione, anche il tema della rete territoriale costituisce una questione cruciale per il sistema di accoglienza integrata e diffusa, anche in relazione ad alcune fondamenta dell’impianto stesso, ben espresse dal Manuale Operativo Sprar (ultima versione, 2018): *“Una presa in carico così articolata comporta che lo SPRAR, sia a livello nazionale e ancor di più su piano locale, agisca come un sistema dialogante con il contesto territoriale in cui si inserisce e senza avere in alcun modo una modalità operativa autarchica. In questo senso, lo SPRAR deve fondarsi sulla costruzione e sul rafforzamento delle reti territoriali, [...]”*<sup>9</sup>. Una configurazione quella del rapporto tra accoglienza e servizi territoriali programmaticamente volta a ridurre i rischi di un *“welfare parallelo”*.

Nella rilevazione, dei 38 attori territoriali censiti nelle reti di riferimento durante lo step 1 e sui quali è stato chiesto di esprimere il grado di *“partecipazione”* al progetto, da 1 (*“totalmente assente”*) a 4 (*“integrato al progetto”*), emerge come nessuno sia percepito totalmente assente ma nessuno come *“pienamente integrato”*. Come mostra il grafico 1, solo 9 attori (in ordine decrescente: CPIA, Cooperative sociali, Associazioni di volontariato, Questura, Asl, enti di formazione, Sportelli legali, Scuole di Italiano del privato sociale, volontari singoli e attivisti, reti informali) superano – di poco – la media di 3, (il 3 è valore nella scala indicativo di una relazione *“DISCONTINUA O UNIDIREZIONALE”*), mentre solo l’attore CPIA sfiora la media 3.5. Ne emerge una percezione delle reti sociali fortemente orientata a soggetti del terzo settore e dell’associazionismo. Diversamente i Servizi pubblici come servizi sociali o consultori, i Dipartimenti di Salute Mentali e Servizi territoriali per le dipendenze patologiche, i centri anti-tratta, le scuole pubbliche, e le Prefetture dei comuni si collocano tra 2 (*“relazione sporadica solo su casi singoli”*) e 3 (*“relazione discontinua o unidirezionale”*). Gli attori percepiti come maggiormente assenti sono le Regioni, le Università e le Agenzie immobiliari.

*Grafico 1. Partecipazione attori territoriali e istituzionali al progetto*



Rispetto invece la qualità delle relazioni con gli attori territoriali e istituzionali, i rispondenti dichiarano che le relazioni più critiche in prima battuta (erano possibili 3 diverse valutazioni in successione) sono – vedasi tabella 11 - con Questura (14.3%), agenzie immobiliari e ricerca casa (13.4%) e Prefettura (10.7%), e i tre enti vengono indicati anche nella seconda e nella terza risposta. Va osservato, dato interessante, che nessuno dichiara relazioni critiche (in tutte e tre le domande) con: associazioni di volontariato, cooperative sociali, centri anti-tratta, scuole pubbliche, sindacati, volontari singoli e attivisti, Unhcr, Centri di aggregazione giovanile, Consultori donna e Caaf.

Tabella 11. Relazioni critiche con attori ed enti

**4.2.1 - 1° ENTE/ATTORE CON CUI E' MAGGIORMENTE CRITICA LA RELAZIONE (selezione dalla griglia)**

|                                       | Frequenza | Percentuale | Percentuale valida | Percentuale cumulativa |
|---------------------------------------|-----------|-------------|--------------------|------------------------|
| Valido                                | 11        | 9,8         | 9,8                | 9,8                    |
| AGENZIA ENTRATE                       | 4         | 3,6         | 3,6                | 13,4                   |
| AGENZIE IMMOBILIARI E RICERCA CASA    | 15        | 13,4        | 13,4               | 26,8                   |
| AGENZIE INTERINALI                    | 1         | ,9          | ,9                 | 27,7                   |
| AMBASCiate E RAPPRESENTANZI CONSOLARI | 6         | 5,4         | 5,4                | 33,0                   |
| AMBULATORIO STP                       | 2         | 1,8         | 1,8                | 34,8                   |
| ASL                                   | 9         | 8,0         | 8,0                | 42,9                   |
| AZIENDE                               | 1         | ,9          | ,9                 | 43,8                   |
| BANCHE E ISTITUTI DI CREDITO          | 5         | 4,5         | 4,5                | 48,2                   |
| CENTRO ORIENTAMENTO LAVORO            | 1         | ,9          | ,9                 | 49,1                   |
| CENTRO PER L'IMPIEGO                  | 3         | 2,7         | 2,7                | 51,8                   |
| CENTRO SALUTE MENTALE                 | 6         | 5,4         | 5,4                | 57,1                   |
| COMUNE                                | 8         | 7,1         | 7,1                | 64,3                   |
| CPIA                                  | 1         | ,9          | ,9                 | 65,2                   |
| PREFETTURA                            | 12        | 10,7        | 10,7               | 75,9                   |
| QUESTURA                              | 16        | 14,3        | 14,3               | 90,2                   |
| REGIONE                               | 4         | 3,6         | 3,6                | 93,8                   |
| SERT                                  | 1         | ,9          | ,9                 | 94,6                   |
| SERVIZIO CENTRALE                     | 2         | 1,8         | 1,8                | 96,4                   |
| SERVIZIO SOCIALE COMUNE               | 2         | 1,8         | 1,8                | 98,2                   |
| TRIBUNALE                             | 1         | ,9          | ,9                 | 99,1                   |
| UNIVERSITA'                           | 1         | ,9          | ,9                 | 100,0                  |
| Totale                                | 112       | 100,0       | 100,0              |                        |

## FOCUS: quali attori incidono sulla percezione del funzionamento positivo dei servizi di accoglienza?

Elaborando l'interazione tra il fattore "SERVIZI DEL PROGETTO DI ACCOGLIENZA TERRITORIALE" che abbiamo visto essere oggetto di una percezione di positivo funzionamento e la partecipazione dei 38 diversi attori territoriali rilevata nella presente sezione 4 (Reti, istituzioni, Comunità), possiamo osservare (Tabella 12) come solo 3 dei 38 attori territoriali incidano significativamente sulla percezione di un positivo funzionamento: il Comune, Il servizio sociale territoriale e il centro anti-tratta.

Tabella 12. Attori territoriali ed enti e funzionamento dei servizi

|         |  | Coefficienti <sup>a</sup>       |                 |                             |        |             |
|---------|--|---------------------------------|-----------------|-----------------------------|--------|-------------|
|         |  | Coefficienti non standardizzati |                 | Coefficienti standardizzati |        |             |
| Modello |  | B                               | Errore standard | Beta                        | t      | Sign.       |
| 1       | (Costante)   | 1,611                           | ,365            |                             | 4,417  | ,000        |
|         | COMPUTE PARTECIP_SALUTE=MEAN(PART_ASL,PART_SALMENT, PART_SERT,PART_AMBSTP,PART_CONSUL)   | -,099                           | ,106            | -,103                       | -,936  | ,351        |
|         | COMPUTE PARTECIP_LEGG=MEAN(PART_SSOCOM,PART_SPOLEG, PART_TRIB)   | ,114                            | ,093            | ,135                        | 1,222  | ,225        |
|         | COMPUTE PARTECIP_QUEPREF=MEAN(PART_QUEST,PART_PREF)  | -,116                           | ,071            | -,163                       | -1,641 | ,104        |
|         | COMPUTE PARTECIP_ISTIT_L1=MEAN(PART_COMUN,PART_ANTITRAT, PART_SAI)   | ,167                            | ,077            | ,222                        | 2,165  | <b>,033</b> |
|         | COMPUTE PARTECIP_ISTIT_L2=MEAN(PART_REG,PART_AMBAS, PART_UNHCR,PART_AGENTR)  | ,119                            | ,124            | ,134                        | ,960   | ,339        |
|         | COMPUTE PARTECIP_ISTRUZIONE=MEAN(PART_CPIA,PART_FORM, PART_SCUOL,PART_SCUOLPRIV,PART_UNIV)   | ,098                            | ,107            | ,097                        | ,915   | ,362        |
|         | COMPUTE PARTECIP_LAVeCASA=MEAN(PART_AGINTER,PART_SINDAC, PART_CENIMP,PART_CENORLAV,PART_AGIMMOB,PART_CAAF, PART_BANCHE)                      | ,008                            | ,144            | ,008                        | ,055   | ,956        |
|         | COMPUTE PARTECIP_TERRITORIO=MEAN(PART_ASSVOL, PART_COOPSOC,PART_AZIEND,PART_RETINF,PART_ASSCOM, PART_CREL,PART_VOLON,PART_ANTIVIOI,PART_CAG) | ,235                            | ,141            | ,191                        | 1,662  | ,100        |

a. Variabile dipendente: COMPUTE FUNZ\_POSITIVO=MEAN(VISS7,VISS15,VISS14,VISS1,VISS5,VISS8\_R,VISS9\_R)

La percezione che i servizi funzionino dipende quindi in modo statisticamente significativo dalla partecipazione di comune, e servizi sociali territoriali, in particolare dal servizio «anti-tratta». Nessuna di queste variabili predice invece il positivo funzionamento del "SISTEMA". Che la percezione del funzionamento positivo dei servizi del progetto territoriale NON vari in funzione del maggiore o minore coinvolgimento di enti quali Asl, Prefetture o Questure (con cui abbiamo visto sussistere rapporti maggiormente critici) è un dato complesso e sfaccettato da analizzare. Analogamente che gli attori territoriali ritenuti più "integrati" al progetto (Cpia, Scuole, Cooperative, associazioni e volontari, reti informali) e con i quali vi è una buona qualità di relazione non incidano sulla percezione positiva del funzionamento dei servizi. I servizi dei progetti sembrano "funzionare bene di per sé, indipendentemente dal grado di partecipazione della rete territoriale nel suo complesso, o forse, da approfondire ulteriormente, "nonostante" la rete territoriale di riferimento, che non predice e non fa variare la percezione. Unica eccezione, ma anch'essa portatrice di una profonda ambivalenza, per il Comune e i suoi servizi territoriali. Infatti, se la percezione dei servizi migliora *quando* il Comune partecipa attivamente e *quanto più* sono integrati i servizi sociali territoriali, significa che tale partecipazione non è una premessa e una condizione, ma una evenienza.



Nessuna di queste variabili predice invece il funzionamento del fattore “SISTEMA”.

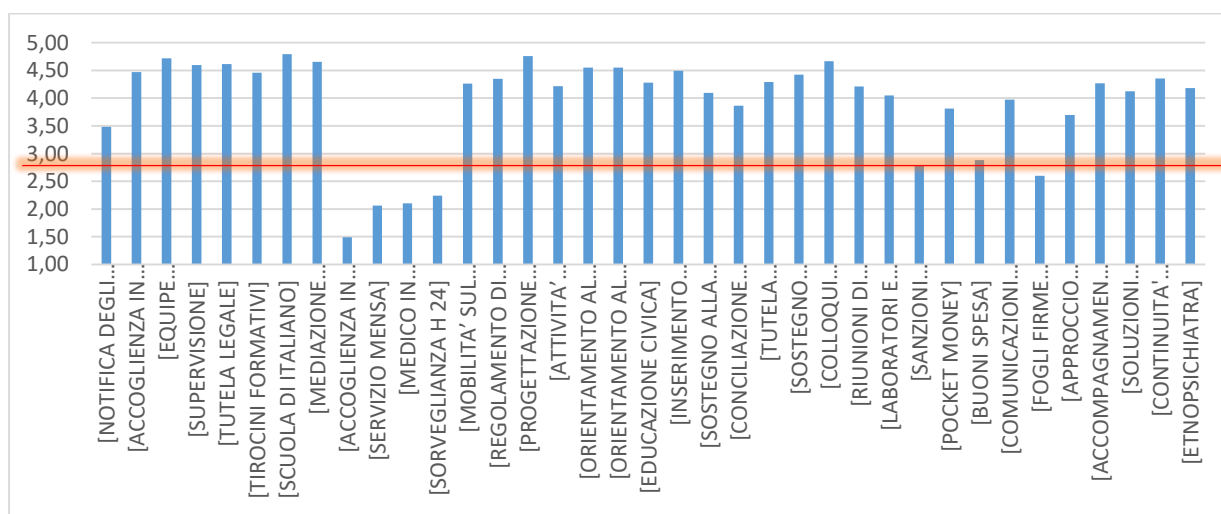
## Sezione 5: SERVIZI (Pratiche, Metodi, efficacia)

L’obiettivo della sezione era esplorare la percezione dell’efficacia di alcune tra i servizi e le principali azioni, pratiche e metodi dei progetti di accoglienza, e di focalizzare su quali fattori moderano – ossia fanno variare in senso positivo o negativo – la percezione di efficacia e qualità dei servizi. La sezione si compone di 2 scale a 5 punti su cui graduare (da “Per niente” =1 a “completamente”=5) la valutazione rispetto essenzialità del servizio/azione e efficacia. Una terza domanda riguarda la valutazione soggettive delle aree di sviluppo.

*“i progetti funzionano, nonostante tutto e tutti. E funzionano perché sono individualizzati, sartoriali, diversi uno dall’altro. E i progetti funzionano perché le azioni sono bene pensate dall’equipe, gli operatori sono professionali e capaci di gestire persone e risorse, di muoversi tra mille ostacoli della burocrazia e [quelli] messi anche dagli accolti che non sempre collaborano come dovrebbero. Tante occasioni ho visto sprecare..”*

Come si osserva dal grafico 2, sono diversi i servizi mediamente ritenuti “molto” (corrispondente valore medio 4) essenziali e alcuni (7 servizi) superano la media 4.5, il che segnala che quasi tutti i rispondenti hanno assegnato loro il valore massimo 5 (“totalmente essenziali”). Quattro variabili sfiorano la media del 5: “Scuola di Italiano” e significativamente “Progettazione individualizzata”, “Equipe multidisciplinare” e “colloqui individuali”. Colpisce come a parte la “scuola di italiano”, gli altri 3 siano dispositivi tecnici e metodi, non servizi direttamente volti all’utenza. Essi ottengono un punteggio medio più alto ad esempio dell’”accoglienza in appartamenti”, del “sostegno psicologico” o della “tutela legale” (comunque sempre attorno al 4.5), ma anche del “pocket money”, delle “attività socializzanti” e dell’”orientamento al lavoro”. Tra i servizi invece con il punteggio medio più basso abbiamo “accoglienza in grandi centri” (1,5, tra per nulla essenziale e “poco”), ma anche “servizio mensa”, “medico di struttura” e “sorveglianza H24”, ritenuti unanimemente “poco” essenziali.

Grafico 2. Servizi, azioni ritenuti essenziali



Dall'analisi fattoriale esplorativa vengono ricavati due fattori, entrambi con un buon indicatore di affidabilità:

1 fattore ( $\alpha = .77$ ), cui concorrono gli item 9, 10,11,12, 32, 1 e 30 (*grandi centri, servizio mensa, medico struttura, sorveglianza h24, buoni spesa, notifica esiti, foglie firme*).

2 fattore ( $\alpha = .67$ ), cui concorrono gli item 2,13,17,18,36 e 29 (*accoglienza in appartamenti, mobilità dei beneficiari, orientamento lavoro, orientamento al territorio, continuità con servizi pubblici e pocket money*).

Considerando le variabili che concorrono a saturare i due fattori, possono essere denominati il primo "SERVIZI ORIENTATI AL CONTROLLO" (per brevità nelle tabelle "CONTROLLO") e il secondo "SERVIZI ORIENTATI ALL'AUTONOMIA" (per brevità "AUTONOMIA").

I rispondenti tendono a percepire in modo statisticamente molto significativo più essenziali servizi e azioni di autonomia rispetto a quelli di controllo, come si osserva nella tabella 11, nella differenza tra le medie (rispettivamente 4,3 per "AUTONOMIA" e 2,4 per "CONTROLLO"):

Tabella 13. statistiche descrittive

| Statistiche descrittive          |     |        |         |        |                 |
|----------------------------------|-----|--------|---------|--------|-----------------|
|                                  | N   | Minimo | Massimo | Media  | Deviazione std. |
| CONTROLLO                        | 111 | 1,00   | 5,00    | 2,4106 | ,76754          |
| AUTONOMIA                        | 111 | 2,67   | 5,00    | 4,3318 | ,44636          |
| Numero di casi validi (listwise) | 111 |        |         |        |                 |

Si può osservare dal test a campioni accoppiati (tabella 11,  $t(110)=-23.1$ ;  $p=.000$ ) come le due dimensioni non correlino tra loro

Tabella 14. Test campioni accoppiati "Controllo" e "Autonomia"

|          |                       | Differenze accoppiate |                 |                             |  |           | t       | gl  | Sign. (a due code) |
|----------|-----------------------|-----------------------|-----------------|-----------------------------|--|-----------|---------|-----|--------------------|
|          |                       | Media                 | Deviazione std. | Errore standard della media | Intervallo di confidenza della differenza di 95% |           |         |     |                    |
|          |                       |                       |                 |                             | Inferiore  | Superiore |         |     |                    |
| Coppia 1 | CONTROLLO - AUTONOMIA | -1,92124              | ,87576          | ,08312                      | -2,08597   | -1,75650  | -23,113 | 110 | ,000               |

## FOCUS: Quali fattori incidono sulla qualità dei servizi secondo gli operatori?

Per i rispondenti il fattore che incide maggiormente sulla qualità dei servizi è la "Professionalità degli operatori", che presenta sia la media più alta (4.44, su una scala da 1 a 5, con valore minimo 3) che la deviazione standard più bassa (.613) il che indica la maggiore omogeneità tra tutte le risposte ricevute. Con medie alte anche "Interesse e motivazione degli accolti", la "sinergia con i servizi

*territoriali*” (cfr. sezione 4) ma anche la *“Formazione degli operatori”*; mentre sono le *“Differenze culturali”* a costituire la variabile che è considerata incidere relativamente meno sulla qualità dei servizi (Media 3.22).

Tabella 12. *incidenza sulla qualità dei servizi*

**Statistiche descrittive**

|   | N   | Minimo | Massimo | Media | Deviazione std. |
|---|-----|--------|---------|-------|-----------------|
| 5.2 Quanto ritieni incidano i seguenti fattori sull'efficacia di servizi, azioni e prassi? [professionalità degli operatori]  | 111 | 3      | 5       | 4,44  | ,613            |
| 5.2 Quanto ritieni incidano i seguenti fattori sull'efficacia di servizi, azioni e prassi? [interesse e motivazione degli accolti]  | 111 | 2      | 5       | 4,43  | ,683            |
| 5.2 Quanto ritieni incidano i seguenti fattori sull'efficacia di servizi, azioni e prassi? [investimento economico]   | 110 | 2      | 5       | 4,02  | ,754            |
| 5.2 Quanto ritieni incidano i seguenti fattori sull'efficacia di servizi, azioni e prassi? [supporto istituzionale]   | 110 | 3      | 5       | 4,10  | ,716            |
| 5.2 Quanto ritieni incidano i seguenti fattori sull'efficacia di servizi, azioni e prassi? [formazione degli operatori]   | 111 | 3      | 5       | 4,41  | ,639            |
| 5.2 Quanto ritieni incidano i seguenti fattori sull'efficacia di servizi, azioni e prassi? [livello di coerenza con le politiche nazionali (gestione pandemia, conflitti vari tra livelli di governo, etc)] | 111 | 2      | 5       | 4,00  | ,842            |
| 5.2 Quanto ritieni incidano i seguenti fattori sull'efficacia di servizi, azioni e prassi? [differenze culturali]   | 110 | 1      | 5       | 3,22  | 1,035           |
| 5.2 Quanto ritieni incidano i seguenti fattori sull'efficacia di servizi, azioni e prassi? [sinergia con i servizi territoriali]  | 111 | 3      | 5       | 4,43  | ,641            |
| 5.2 Quanto ritieni incidano i seguenti fattori sull'efficacia di servizi, azioni e prassi? [Convivenza e partecipazione alla vita comunitaria]  | 111 | 3      | 5       | 4,10  | ,617            |
| 5.2 Quanto ritieni incidano i seguenti fattori sull'efficacia di servizi, azioni e prassi? [Discontinuità del sistema di accoglienza (dicotomia Sai/cas; richiedenti asilo/rifugiati, etc)]                 | 109 | 2      | 5       | 3,96  | ,793            |
| Numero di casi validi (listwise)  | 107 |        |         |       |                 |

## Sezione 6: GESTIONE (AMMINISTRAZIONE, ECONOMIA, PROGRAMMAZIONE)

la sezione voleva esplorare con 3 domande per esprimere il grado di accordo su affermazioni - desunte dalle interviste qualitative agli operatori (cfr. premessa) - riguardanti la percezione del sistema in termini di gestione, monitoraggio e rendicontazione finanziaria dei progetti di accoglienza.

*“Troppa burocratizzazione, andrebbero snellite le procedure seppur necessarie alla trasparenza della gestione”. “Le attuali procedure di rendicontazione sono sicuramente garanzia di trasparenza ma risultano complesse e richiedono molto tempo non solo a chi segue la parte amministrativa dei progetti ma anche agli operatori che sono a diretto contatto con i beneficiari, tempo che rischia di essere tolto alla relazione educativa.” “Occorre adeguare le voci di costo alle reali necessità delle persone accolte, anche attraverso una certa flessibilità nel poter rimodulare i piani finanziari”*

La tabella 13 mostra le statistiche descrittive rispetto gli items della sezione 6 (domanda 2). Come si evidenzia dai valori medi, la gran parte degli item hanno valori medi piuttosto bassi e alte variazioni standard e differiscono significativamente dalle precedenti sezioni, indicatore di uno scarso grado di accordo., testimoniando la percezione non positiva relativa al sistema di rendicontazione e monitoraggio.

Tabella 13. Statistiche descrittive

| Statistiche descrittive   |     |        |         |       |                 |
|---|-----|--------|---------|-------|-----------------|
|   | N   | Minimo | Massimo | Media | Deviazione std. |
| 6.2.1 Esprimi il tuo grado di accordo con ciascuna delle seguenti affermazioni [I pagamenti arrivano puntuali]  | 105 | 1      | 5       | 2,71  | 1,284           |
| 6.2.2 Esprimi il tuo grado di accordo con ciascuna delle seguenti affermazioni [La rendicontazione è agile e garantisce trasparenza]  | 105 | 1      | 5       | 2,59  | 1,146           |
| 6.2.3 Esprimi il tuo grado di accordo con ciascuna delle seguenti affermazioni [L'assistenza tecnica sulla rendicontazione è puntuale e efficace]   | 104 | 1      | 5       | 2,67  | 1,019           |
| 6.2.4 Esprimi il tuo grado di accordo con ciascuna delle seguenti affermazioni [I manuali a disposizione garantiscono la correttezza delle procedure amministrative e rendicontative]               | 102 | 1      | 5       | 2,74  | 1,151           |
| 6.2.5 Esprimi il tuo grado di accordo con ciascuna delle seguenti affermazioni [La rendicontazione periodica consente di programmare le spese future]   | 103 | 1      | 5       | 3,25  | 1,017           |
| 6.2.6 Esprimi il tuo grado di accordo con ciascuna delle seguenti affermazioni [Tutti i costi del progetto sono ammissibili dalle attuali norme]  | 103 | 1      | 5       | 2,75  | 1,055           |
| 6.2.7 Esprimi il tuo grado di accordo con ciascuna delle seguenti affermazioni [Il processo di revisione contabile è garanzia di trasparenza]   | 100 | 1      | 5       | 3,70  | ,916            |
| 6.2.8 Esprimi il tuo grado di accordo con ciascuna delle seguenti affermazioni [Il sistema rendicontativo è coerente con gli obblighi e le norme che regolano la contabilità]                       | 100 | 1      | 5       | 3,38  | ,862            |
| 6.2.9 Esprimi il tuo grado di accordo con ciascuna delle seguenti affermazioni [Il sistema prevede strumenti informatici stabili e univoci per la gestione dei servizi, delle presenze e dei costi] | 102 | 1      | 5       | 2,84  | 1,060           |
| 6.2.10 Esprimi il tuo grado di accordo con ciascuna delle seguenti affermazioni [Il sistema di gestione della spesa è sensibile all'individualizzazione dei progetti]                               | 102 | 1      | 5       | 2,67  | 1,018           |
| 6.2.11 Esprimi il tuo grado di accordo con ciascuna delle seguenti affermazioni [È possibile rimodulare agevolmente il budget a fronte di nuove urgenze o necessità emergenti]                      | 103 | 1      | 5       | 2,79  | 1,083           |
| 6.2.12 Esprimi il tuo grado di accordo con ciascuna delle seguenti affermazioni [L'autorizzazione alla spesa è fatta secondo criteri prestabiliti e equi]   | 100 | 1      | 5       | 3,00  | ,974            |
| 6.2.13 Esprimi il tuo grado di accordo con ciascuna delle seguenti affermazioni [L'eligibilità delle spese è calibrata su obiettivi sociali]  | 101 | 1      | 5       | 2,75  | 1,024           |
| 6.2.14 Esprimi il tuo grado di accordo con ciascuna delle seguenti affermazioni [La dotazione finanziaria è adeguata]   | 103 | 1      | 5       | 2,65  | 1,118           |
| 6.2.15 Esprimi il tuo grado di accordo con ciascuna delle seguenti affermazioni [Il progetto anticipa le spese]   | 102 | 1      | 5       | 3,21  | 1,537           |
| 6.2.16 Esprimi il tuo grado di accordo con ciascuna delle seguenti affermazioni [Le convenzioni con l'ente titolare sono puntuali e prorogate regolarmente]   | 100 | 1      | 5       | 3,31  | 1,187           |
| 6.2.17 Esprimi il tuo grado di accordo con ciascuna delle seguenti affermazioni [C'è un margine di ricambio dell'ente attuatore nella gestione del progetto]  | 97  | 1      | 5       | 2,01  | 1,075           |
| 6.2.18 Esprimi il tuo grado di accordo con ciascuna delle seguenti affermazioni [Il progetto chiude costantemente le annualità in perdita]  | 100 | 1      | 5       | 2,26  | 1,288           |
| 6.2.19 Esprimi il tuo grado di accordo con ciascuna delle seguenti affermazioni [Il ritardo nei pagamenti da parte delle PA condiziona la programmazione]   | 99  | 1      | 5       | 3,16  | 1,353           |
| 6.2.20 Esprimi il tuo grado di accordo con ciascuna delle seguenti affermazioni [Tutti i costi sono preventivabili]   | 101 | 1      | 5       | 2,39  | ,916            |
| 6.2.21 Esprimi il tuo grado di accordo con ciascuna delle seguenti affermazioni [Nei costi orari del personale sono ricomprese maternità, malattia e formazione]                                    | 97  | 1      | 5       | 3,35  | 1,283           |
| Numero di casi validi (listwise)  | 91  |        |         |       |                 |

Il valore medio più alto (3.70) indicativo di un maggiore accordo (4= “molto d’accordo”) è relativo all’item “[Il processo di revisione contabile è garanzia di trasparenza]”; mentre quello più basso (2.01) dell’item “[C’è un margine di ricarico dell’ente attuatore nella gestione del progetto]”.

Sulla base degli items somministrati si possono evidenziare 4 fattori (EFA & CFA componenti principali, rotazione varimax. nb: 4 items eliminati): con una ottima affidabilità statistica il 1° e il 2°, buona il 3° e il 4°, tra parentesi quadre l’etichetta di sintesi loro assegnata per nominarli:

1° fattore [dotazioni finanziarie e adeguatezza eligibilità spesa] ( $\alpha = .88$ )

|         |  |
|---------|--|
| Item 14 | <i>[La dotazione finanziaria è adeguata]</i>   |
| Item 13 | <i>[L’eligibilità delle spese è calibrata su obiettivi sociali]</i>                                    |
| Item 12 | <i>[L’autorizzazione alla spesa è fatta secondo criteri prestabiliti e equi]</i>                       |
| Item 11 | <i>[E’ possibile rimodulare agevolmente il budget a fronte di nuove urgenze o necessità emergenti]</i> |

2 fattore [rendicontazione] ( $\alpha = .87$ )

|        |   |
|--------|---|
| Item 2 | <i>[La rendicontazione è agile e garantisce trasparenza]</i>  |
| Item 8 | <i>[Il sistema rendicontativo è coerente con gli obblighi e le norme che regolano la contabilità]</i>                       |
| 7      | <i>[Il processo di revisione contabile è garanzia di trasparenza]</i>   |
| 9      | <i>[Il sistema prevede strumenti informatici stabili e univoci per la gestione dei servizi, delle presenze e dei costi]</i> |
| 5      | <i>[La rendicontazione periodica consente di programmare le spese future]</i>   |
| 10     | <i>[Il sistema di gestione della spesa è sensibile all’individualizzazione dei progetti]</i>                                |
| 3      | <i>[L’assistenza tecnica sulla rendicontazione è puntuale e efficace]</i>   |

3° fattore [costi] ( $\alpha = .63$ )

|         |   |
|---------|---|
| Item 20 | <i>[Tutti i costi sono preventivabili]</i>  |
| Item 21 | <i>[Nei costi orari del personale sono ricomprese maternità, malattia e formazione]</i> |
| Item 6  | <i>[Tutti i costi del progetto sono ammissibili dalle attuali norme]</i>                |

4 fattore [pagamenti e procedure] ( $\alpha = .65$ )

|               |   |
|---------------|---|
| Item 19 (rev) | <i>[Il ritardo nei pagamenti da parte delle PA condiziona la programmazione]</i>                              |
| Item 1        | <i>[I pagamenti arrivano puntuali]</i>  |
| Item 4        | <i>[I manuali a disposizione garantiscono la correttezza delle procedure amministrative e rendicontative]</i> |



## FOCUS: Quanto incidono Gestione, monitoraggio e rendicontazione sulla percezione del buon funzionamento dei SERVIZI e del SISTEMA?

Dall'analisi statistica, incrociando i 4 fattori della presente sezione con il fattore precedentemente denominato "SERVIZI" (cfr. sezione 2) emerge che ciò che incide significativamente (e positivamente) sulla percezione che i servizi funzionino è il fatto che i **pagamenti arrivino puntuali** e allo stesso tempo che il ritardo dei pagamenti non condiziona comunque la programmazione; anche il fattore "rendicontazione" si avvicina alla significatività statistica (in giallo), condizionando la percezione di positivo funzionamento dei servizi.

Tabella 15. Correlazioni tra i fattori emersi dalla sezione

|         |  | Coefficienti <sup>a</sup>       |                 |                             |       |       |
|---------|--|---------------------------------|-----------------|-----------------------------|-------|-------|
|         |  | Coefficienti non standardizzati |                 | Coefficienti standardizzati |       |       |
| Modello |  | B                               | Errore standard | Beta                        | t     | Sign. |
| 1       | (Costante)   | 1,816                           | ,238            |                             | 7,613 | ,000  |
|         | COMPUTE COST_DOTFIN=MEAN (COST11,COST12,COST13,COST14)                 | ,127                            | ,085            | ,190                        | 1,493 | ,139  |
|         | COMPUTE COST_RENDICO=MEAN (COST2,COST3,COST5,COST7,COST8,COST9,COST10) | ,179                            | ,096            | ,215                        | 1,871 | ,064  |
|         | COMPUTE COST_COSTI=MEAN (COST8,COST20,COST21)                          | -,064                           | ,075            | -,088                       | -,855 | ,395  |
|         | COMPUTE COST_PAGAMEN=MEAN (COST1,COST4,COST19_R)                       | ,179                            | ,067            | ,284                        | 2,673 | ,009  |

a. Variabile dipendente: COMPUTE FUNZ\_POSITIVO=MEAN(VISS7,VISS15,VISS14,VISS1,VISS5,VISS8\_R,VISS9\_R)

La stessa variabile è responsabile della percezione di un "SISTEMA" che funziona (risultati vicini alla significatività statistica).

|         |  | Coefficienti <sup>a</sup>       |                 |                             |       |       |
|---------|--|---------------------------------|-----------------|-----------------------------|-------|-------|
|         |  | Coefficienti non standardizzati |                 | Coefficienti standardizzati |       |       |
| Modello |  | B                               | Errore standard | Beta                        | t     | Sign. |
| 1       | (Costante)   | 1,802                           | ,304            |                             | 5,932 | ,000  |
|         | COMPUTE COST_DOTFIN=MEAN (COST11,COST12,COST13,COST14)                 | -,018                           | ,108            | -,022                       | -,167 | ,868  |
|         | COMPUTE COST_RENDICO=MEAN (COST2,COST3,COST5,COST7,COST8,COST9,COST10) | ,116                            | ,122            | ,121                        | ,951  | ,344  |
|         | COMPUTE COST_COSTI=MEAN (COST6,COST20,COST21)                          | ,076                            | ,096            | ,090                        | ,792  | ,430  |
|         | COMPUTE COST_PAGAMEN=MEAN (COST1,COST4,COST19_R)                       | ,166                            | ,085            | ,230                        | 1,952 | ,054  |

a. Variabile dipendente: COMPUTE SISTEMA=MEAN(VISS20\_R,VISS19\_R,VISS16\_R,VISS3,VISS18)

E' possibile quindi concludere sulla base di questi dati che, ad eccezione della puntualità dei pagamenti, nessuna parte del complesso sistema burocratico di gestione, controllo e monitoraggio è percepito incidere positivamente sulla qualità dei servizi. Ne emerge al contrario una netta "separazione", come se fosse – coerentemente ai contributi qualitativi – una dimensione autonoma e separata dall'organizzazione delle attività dei progetti territoriale e dalle pratiche operative e relazionali ad essi sottese.

Ulteriore conferma viene dal confronto tra rispondenti SAI e rispondenti CAS, come mostra la Tabella 16:

### Statistiche gruppo

|                 | Progetto<br>_rec | N  | Media  | Deviazione<br>std. | Errore<br>standard<br>della media |
|-----------------|------------------|----|--------|--------------------|-----------------------------------|
| CONTROLLO       | sai              | 65 | 2,3253 | ,84595             | ,10493                            |
|                 | cas              | 35 | 2,5347 | ,60841             | ,10284                            |
| AUTONOMIA       | sai              | 65 | 4,4128 | ,42707             | ,05297                            |
|                 | cas              | 35 | 4,2905 | ,46326             | ,07831                            |
| DOT.FINANZIARIE | sai              | 62 | 3,0780 | ,80666             | ,10245                            |
|                 | cas              | 33 | 2,1111 | ,65041             | ,11322                            |
| RENDICONTAZIONE | sai              | 62 | 3,0975 | ,70712             | ,08980                            |
|                 | cas              | 34 | 2,7926 | ,77310             | ,13258                            |
| COSTI           | sai              | 62 | 2,8737 | ,87502             | ,11113                            |
|                 | cas              | 33 | 2,6061 | ,74863             | ,13032                            |
| PAGAMENTI       | sai              | 62 | 3,0376 | ,89342             | ,11346                            |
|                 | cas              | 34 | 2,3039 | 1,00292            | ,17200                            |

È ancora il solo fattore "pagamenti", unitamente a "dotazione finanziarie" a segnare una differenza tra le medie significativa tra rispondenti CAS e SAI, come valori più alti per il SAI.

## CONCLUSIONI

Dalla ricerca e dalle elaborazioni statistiche emerge chiara una percezione diffusa degli operatori che si articola in 3 principali nuclei concettuali:

- **Burocratizzazione del sistema:** gli aspetti rendicontativi e amministrativi sono ciò che ostacola lo sviluppo dei servizi;
- **Auto-organizzazione:** ciò nonostante i servizi di accoglienza diffusa, a livello territoriale, sono percepiti come efficaci e funzionanti, producono autonomia e (anche se meno) integrazione sociale, grazie al più alla capacità di risposta del Terzo Settore di interpretarne il modello;
- **Competenza e Professionalità:** Il gap e la distanza tra un “SISTEMA” percepito come lontano e “SERVIZI” funzionali ed efficaci è spiegato attraverso una enfasi sulle competenze tecniche degli operatori: sono la formazione, la professionalità i fattori che sono percepiti «fare la differenza» e colmare il gap di programmazione e integrazione con il welfare e la pianificazione politica locale;

A ciascuno di questi tre nuclei tematici corrispondono aree critiche, che potremmo definire «ambivalenti»:

- **Governance frammentata:** emerge una distanza, anzi, una vera e propria frattura (interruzione) tra i diversi livelli e tra i diversi attori istituzionali coinvolti, percepiti come autonomi, ciascuno con obiettivi – ma anche apparati - suoi propri;
- **Welfare territoriale non integrato:** manca integrazione di servizi sia durante che dopo i progetti, ma la realtà è tutto-sommato «accettata» non è un tema di sviluppo percepito come urgente.

Tuttavia, emerge anche dai dati che “se” e “quando” il collegamento funziona, sia in termini di “governance” che di “raccordo” con il welfare territoriale, anche i “SERVIZI” dei progetti sono percepiti funzionare meglio. La questione non è banale quanto potrebbe sembrare: i dati raccontano l’evidenza che ciò che dovrebbe essere premessa al funzionamento dei servizi di accoglienza integrata e diffusa nella realtà non lo è: l’“integrazione ai servizi di welfare territoriale” è ancora un obiettivo (sezione 7), e quando – condizione non scontata - gli enti locali partecipano attivamente (sezione 4), si modifica in positivo la percezione del funzionamento dell’accoglienza. La terza area critica che emerge dalla ricerca è relativa invece agli accolti e alla comunità:

- la «relazione» con accolti e comunità è scarsamente valorizzata: entrambi questi attori appaiono sullo sfondo.

Tutte queste considerazioni permettono di concludere che:

La ricerca «cattura» uno stato di «rassegnazione» del mondo dell’accoglienza, il cui impegno riesce a ottenere importanti risultati nonostante la criticità di un sistema sempre più burocratizzato e una mancata integrazione al welfare territoriale. Il modello dell’accoglienza integrata e diffusa regge, e

sembra mantenere una sua propria efficacia grazie ai suoi dispositivi fondamentali: dall'accoglienza in piccoli appartamenti, alla progettazione individualizzata, all'equipe multidisciplinare. Tali dispositivi emergono certamente più rappresentati nella loro dimensione "tecnica" che non "relazionale", trovandosi a dipendere dalla capacità degli operatori di organizzarne l'azione entro un contesto che è percepito come *isolato*, sia culturalmente che operativamente, e si sostiene al più grazie alla capacità degli enti attuatori di costruire reti con altri soggetti del terzo settore e di rinnovare la competenza degli operatori. Mancano però, in generale, legittimazione politica, il riconoscimento professionale ed economico, ma anche la programmazione e il senso di uno sviluppo e di una crescita del modello stesso.