

# Valutazioni e monitoraggi possibili: riflessioni da due anni di ricerca-azione

Magda Bolzoni e Barbara Sorgoni  
(in rappresentanza del gruppo di lavoro Laboratorio Multidisciplinare sul  
Diritto d'Asilo)



DIRITTO D'ASILO: UN PERCORSO DI UMANITÀ'

*Strumenti*

16 giugno 2021



# Il laboratorio multidisciplinare sul diritto d'asilo

---

Contesto e quadro - Coordinamento Non Solo Asilo

- 
- Tra università ed enti di tutela
  - Spazio di incontro e sguardo interdisciplinare
  - Radicamento locale
  - 6 edizioni, 180 partecipanti, 95 tirocini, 4 ricerche-azioni
    - 2011-2012: 30 partecipanti - 15 tirocini -1 ricerca-azione su «Salute e malattia»
    - 2012-2013: 30 partecipanti - 15 tirocini -1 ricerca-azione su «Casa ed abitare»
    - 2013-2014: 30 partecipanti - 15 tirocini - 1 ricerca-azione su «Le trappole della relazione tra operatori e richiedenti»
    - 2014-2015: 30 partecipanti - 20 tirocini - 3 gruppi di lavoro
    - 2015-2016: 30 partecipanti - 20 tirocini - 4 gruppi di lavoro sui progetti possibili
    - 2016-2018: 30 partecipanti - 1 ricerca-azione sui «possibili strumenti di monitoraggio dei CAS»

# Ricerca-azione 2016-2018: percorso e sfide

---

I possibili strumenti di monitoraggio dei CAS

---

## Considerazioni iniziali

- Contesto pre-decreti 2018
- Necessità sentita di riflessione collettiva sulle possibili modalità con cui è possibile monitorare ciò che avviene all'interno di centri che, pur con stesso acronimo, sono molto diversi – a diversi livelli
- Prefetture effettuano monitoraggi per verificare rispetto capitolato e che quanto disposto sia effettivamente messo in pratica. Ma monitoraggi non sono (generalmente) pubblici: come avvengono? Con quali criteri?

---

## Obiettivo

- NON svolgere un monitoraggio delle strutture
- MA piuttosto RIFLETTERE SUGLI STRUMENTI utilizzati e le dimensioni indagate
- Per provare a offrire spunti per strumenti di valutazione (potenzialmente utili per le Prefetture) in grado di cogliere le azioni e i servizi a supporto dell'autonomia delle persone e che innescano circuiti positivi

---

Tra febbraio 2017 e dicembre 2018

- 30 incontri in Università tra referenti del Coordinamento Non Solo Asilo, docenti dell'Università e i circa 15 studenti coinvolti nella ricerca azione
- 10 incontri in Regione tra le rappresentanti del Coordinamento Non Solo Asilo, le docenti dell'università, le studentesse a turno, alcuni funzionari della Regione Piemonte e alcuni funzionari delle diverse Prefetture del Piemonte
- Visite ripetute in 4 CAS in Provincia di Torino e 3 CAS in provincia di Vercelli, per un totale di più di 15 visite sui due territori



Città metropolitana di Torino  
e Provincia di Vercelli. Per  
ciascuna area:

- 1 CAS di piccole dimensioni  
(fino a 20 utenti)
- 1 CAS di medie dimensioni  
(fino a 50 utenti)
- 1 CAS di grandi dimensioni  
(oltre i 90 utenti)
- 1 accoglienza rivolta a  
donne



---

## Sfide

- Rapporti e finalità
- Tempi e durata
- Posizionalità

---

## Primo step

- Raccolta e analisi strumenti di monitoraggio/schede di valutazione sviluppate dalle Prefetture piemontesi in maniera indipendente



- Seppur con adozione di metodi diversi, valutazione effettuata con incontro di responsabili/operatori, con 2 obiettivi principali
  1. Verificare come venissero spesi i fondi
  2. Verificare congruenza tra capitolato finanziato e servizi offerti

---

A seguire: un approccio circolare e un lavoro multi-situato

- Momenti di riflessione tra università e regione → provare a mettere a punto strumenti di monitoraggio e modelli di schede valutative uniformi, ma flessibili, condivise e qualitative
- Visite ai CAS → mettere alla prova, perfezionare, affinare gli strumenti e le loro modalità di utilizzo

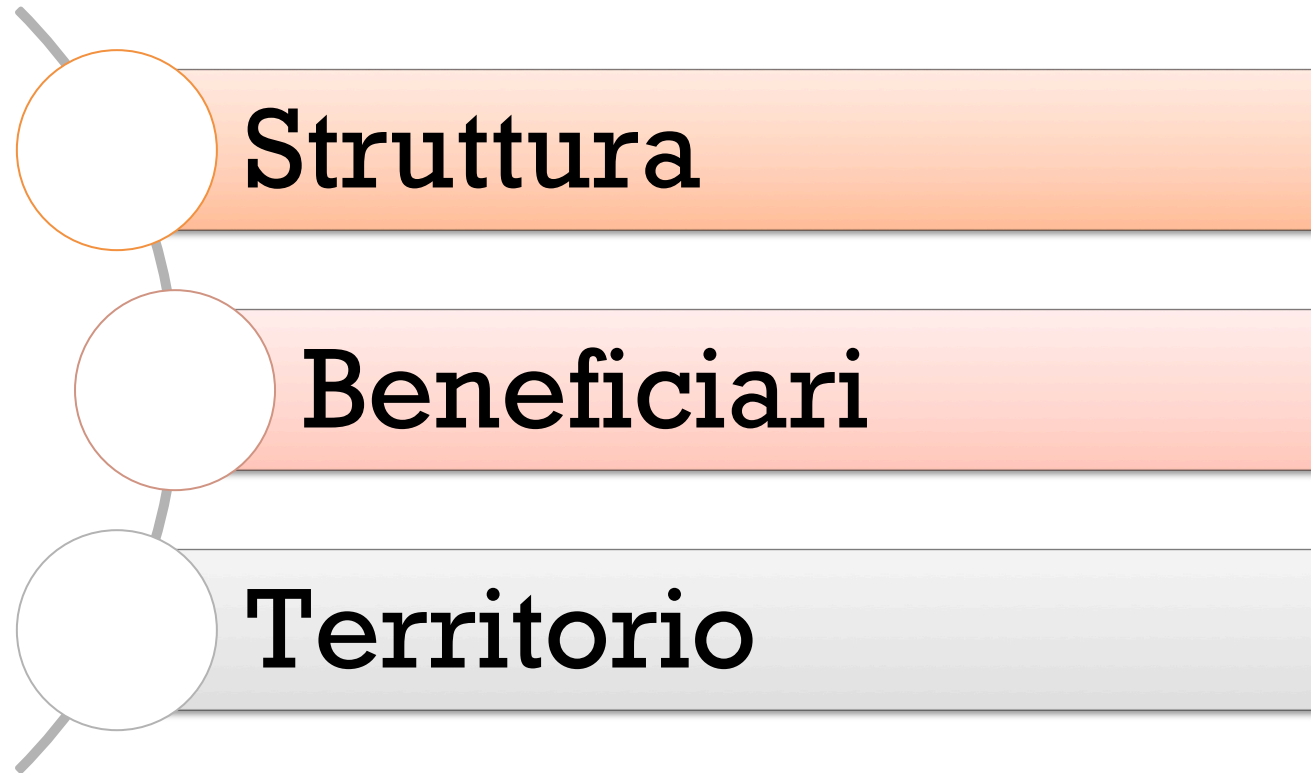
# Allargare il campo

---

Alcune proposte: tre focus di indagine e tre riflessioni trasversali

# Tre focus di indagine proposti

---



# Traccia 1 – intervista a operatore/ responsabile della struttura

Aspetti materiali:  
conformità a capitolato  
+ effettiva esistenza ed  
uso di servizi

## L'ente gestore e delle sue strutture

- Località e dislocazioni; Posti disponibili
- Organizzazione, qualifiche e scopo dell'ente
- Numero di ospiti, nazionalità e genere; gestioni specifiche (nuclei familiari, minori, donne con bambini)
- Ampiezza della/delle struttura/e e distribuzione degli spazi; Numero stanze e numero beneficiari per stanza; Numero bagni; Spazi comuni (quanti e quali)

## La gestione della struttura

- Numero degli operatori totali; numero degli operatori per ciascun turno; qualifiche e presenze giornaliere
- Presenza di mediatori all'interno dell'équipe o mediante attivazione di collaborazioni esterne; Riunioni d'équipe (modalità: giorni, orari, frequenza); supervisione per gli operatori dell'équipe (modalità della supervisione e competenze richieste)
- Registrazione presenze ospiti; Modalità di erogazione *pocket money* e altri contributi; Gestione delle attività di pulizia, dei pasti e degli spazi comuni

## I servizi offerti

- Attività di formazione e riqualificazione professionale; Corsi di lingua; Laboratori; Percorsi professionalizzanti

- Sostegno per il riconoscimento ufficiale dei titoli di studio e delle competenze professionali pregresse
- Modalità e frequenza di erogazione dei seguenti servizi (se presenti) e professionalità richieste:  
Servizio di mediazione linguistica e culturale (su richiesta o a sportello); Servizio di consulenza legale; Servizio di sostegno psico-sociale
- Orientamento e accesso ai servizi del territorio: socio-sanitari; educativi; culturali
- Risorse per il tempo libero e la creazione di reti sociali per l'inserimento nel contesto locale

## Schede personali sui beneficiari

- Accettazione del regolamento e patto di accoglienza (modalità: lingue?)
- Storia personale e bilancio delle competenze
- Colloqui svolti per preparazione alla commissione, per orientamento al lavoro, ecc.

## Sistemi di monitoraggio interno

- Verifica dell'esistenza di un sistema di monitoraggio delle attività proposte: qualità dei servizi offerti e fruizione da parte degli stessi.
- Qualora il sistema del monitoraggio esista, considerazioni sulle modalità di funzionamento

Servizi esterni e  
modalità di  
accesso

Relazioni e discorsi

Riflessività e  
analisi

# Traccia 2 – intervista a richiedenti asilo/ titolari di protezione

Di seguito una serie di temi da esplorare, da porgere in modo chiaro ma non troppo diretto, assicurando l'anonimato ed evitando di chiedere informazioni sulla storia personale. Gli interlocutori si offrono spontaneamente all'intervista e, nel caso dei centri più grandi, possono farsi portavoce di opinioni condivise.

- **Presentazione del soggetto** intervistato orientata da alcune domande: generalità; ingresso in Italia; arrivo in struttura; adesione e tempi di permanenza nel progetto
- Come è organizzata **la vita nella struttura**: esistono spazi comuni, da chi e come sono utilizzati; come sono scanditi i ritmi della giornata e da chi sono decisi; come si dividono e svolgono i compiti rispetto al fare la spesa, cucinare, pulire, fare il bucato e la raccolta differenziata, uscire, e chi lo decide (voi o gli operatori); ricevete dei soldi direttamente, per voi e/o per la spesa comune?
- L'organizzazione della struttura risponde ai vostri **bisogni personali**: le stanze e i servizi igienici sono adeguati; i pasti sono soddisfacenti; sono forniti prodotti per l'igiene personale, lenzuola e asciugamani, abiti? L'organizzazione della struttura vi consente di soddisfare i vostri bisogni emotivi e desideri per farvi sentire sufficientemente bene?

- Quali sono le **persone di riferimento** per avere aiuto nei seguenti ambiti: lavoro, casa, salute, consulenza legale per la richiesta di protezione internazionale, attività socio-culturali e sportive, corsi di lingua italiana e formazione in generale? A chi rivolgersi in caso di necessità?
- Ci sono state occasioni di incontro con **mediatori e mediatrici culturali**? Sono state occasioni utili, è facile parlare con i mediatori?
- Conosci il **regolamento** interno alla struttura e il patto di accoglienza che hai sottoscritto? In quale lingua ti sono stati presentati? Risultano sufficientemente chiari? Sono chiare le cause di perdita di diritto all'accoglienza o trasferimento?
- La **collocazione della struttura** e i mezzi pubblici esistenti consentono di usufruire agevolmente dei servizi e delle attività offerti all'esterno della struttura?
- Risulta chiaro il **funzionamento del sistema sanitario nazionale**, la figura del medico curante e dello psicologo? Avete ricevuto la tessera sanitaria, è chiaro il suo uso? Con quali modalità si ottengono i farmaci? Sai se si effettuano visite specialistiche?
- Avete ricevuto **informazioni legali** sui ricongiungimenti familiari e sui rimpatri volontari assistiti? Risulta chiara la procedura di richiesta della protezione internazionale?

Domande flessibili e aperte, partecipazione volontaria, anonimato e privacy

- Rispetto ai **documenti**, avete ottenuto una residenza formale, la carta d'identità e il codice fiscale? È chiaro a cosa servono?
- La struttura offre **corsi** di lingua italiana al suo interno o all'esterno? Come sono organizzati? Sono offerti altri corsi di formazione (licenza media e/o percorsi professionalizzanti)? È stato possibile ottenere il riconoscimento di titoli di studio o professionali pregressi?
- Avete ricevuto informazioni sul funzionamento del **mondo del lavoro** e sull'iscrizione al centro per l'impiego? Sono offerte borse lavoro, attività di volontariato o attività lavorative? È fornita assistenza per la compilazione del cv, il riconoscimento della patente, la conoscenza dei servizi offerti dal territorio?
- Avete avuto informazioni sulle modalità di ricerca di una **casa** e sulle varie soluzioni abitative?
- Con chi passate il **tempo libero** dentro il centro? Avete reti di relazioni anche esterne al centro? Che tipo di luoghi frequentate all'esterno (strutture culturali e di volontariato, biblioteche, chiese, bar, centri sportivi)? Chi frequentate all'esterno: altri richiedenti asilo o diverse persone?
- **All'esterno della struttura** dove ti piace andare e ti senti bene; dove invece non vai o non ti sei trovato bene?



Mapa dei servizi del territorio che conoscono/hanno utilizzato; mapa delle reti



# Traccia 3 – intervista ad attori del territorio

*Il centro di accoglienza  
non è un'isola!*

**Potenziali attori** (l'equipe e i beneficiari possono indicare gli attori con cui c'è maggiore interazione - sia positiva che negativa):

- Sindaco;
- Presidente di Circoscrizione;
- Associazioni di Categoria Commercianti;
- Servizi Sociali/Sanitari/Educativi;
- Associazioni di volontariato;
- Associazioni sportive e del tempo libero;
- Associazioni etniche;
- Associazioni culturali;
- Associazioni di cittadini;
- Parrocchie;
- Questore;
- Carabinieri.

**Temi su cui concentrare le domande:**

- Valutazione sulla presenza di centri CAS sul territorio;
- Tipi di rapporto con referenti struttura/equipe;
- Presentazione e presenza all'interno dei CAS;
- Informazione ai cittadini sui CAS (quanti sono, dove sono, cosa fanno, opportunità e criticità come hanno ricevuto l'informazione e come la vivono);
- Riconoscimento di bisogni non corrisposti dalla struttura e ridefinizione dei servizi;
- Occasioni di conoscenza reciproca;
- Opportunità d'impiego reciproco: volontari che entrano in struttura (servizio civile) e rifugiati e richiedenti asilo che prestano attività all'esterno (volontariato/borsa lavoro).

# Tre riflessioni trasversali

---



# Grazie per l'attenzione

Magda Bolzoni - [magda.bolzoni@unito.it](mailto:magda.bolzoni@unito.it)  
Barbara Sorgoni – [barbara.sorgoni@unito.it](mailto:barbara.sorgoni@unito.it)

