



IUFFP

ISTITUTO UNIVERSITARIO
FEDERALE PER LA
FORMAZIONE PROFESSIONALE

*L'eccellenza svizzera
nella formazione professionale*

VALUTAZIONE DEL PIANO CANTONALE PI- LOTA DI PREVENZIONE ALL'INDEBITAMENTO ECESSIVO "IL FRAN- CO IN TASCA"

Rapporto finale

Autori

Viviana Sappa e Florinda Sauli

Su incarico di

Divisione dell'Azione Sociale e delle Famiglie

Lugano, 6 ottobre 2017

Viviana Sappa
Ricerca & Sviluppo
viviana.sappa@iuffp.swiss

Istituto Universitario Federale per la Formazione Professionale IUFFP
Via Besso 84, CH-6900 Lugano Massagno
+41 58 458 25 77, www.iuffp.swiss, info@iuffp.swiss



SOMMARIO

SINTESI ESSENZIALE DEGLI ESITI DI VALUTAZIONE	3
1. INTRODUZIONE AL RAPPORTO ESTESO	6
2. METODOLOGIA	7
2.1. Obiettivi	7
2.2. Criteri e strumenti	7
3. MISURE VALUTATE	8
4. RISULTATI	9
4.1. Area coordinamento	9
4.1.1. Messa in rete di enti/istituzioni operanti in campo di indebitamento	9
4.1.2. Incontri annuali	10
4.1.3. Sito internet	11
4.1.4. Ulteriori aspetti di comunicazione e coordinamento del Piano	11
4.1.5. Conclusioni coordinamento e raccomandazioni finali	12
4.2. Area prevenzione	Errore. Il segnalibro non è definito.
4.2.1. Strumenti e risorse di prevenzione: Materiale informativo, Gioco Cash e Video promozionali	13
4.2.2. Interventi nelle scuole: Fondo sensibilizzazione nelle scuole, Progetto prevenzione giovani SCC, Interscambio docenti-specialisti	14
4.2.3. Competenze Giovani – Progetto Midada e Macondo	17
4.2.4. (In)Formazione operatori in imprese sociali d’inserimento socio-professionale	18
4.2.5. Conclusioni area prevenzione	18
4.3. Area formazione	20
4.3.1. Il manuale operatori: uno strumento per la formazione	20
4.3.2. Interventi di formazione: formazione operatori sociali, corsi sul budget familiare, formazione risorse umane e formazione tutor	20
4.3.3. Conclusioni area formazione	22
4.4. Area intervento	23
4.4.1. Accompagnamento condono ed esecuzioni e fallimenti	23
5. CONCLUSIONI E RACCOMANDAZIONI FINALI	25
INDICE DELLE TABELLE	
Tab. 1. Misure valutate	8
Tab. 2 Sintesi esito singole misure	26



SINTESI ESSENZIALE DEGLI ESITI DI VALUTAZIONE¹

Il Piano cantonale pilota di prevenzione all'indebitamento eccessivo "Il Franco in Tasca" (a cui ci riferiremo come Piano) è stato lanciato nel 2014 per la durata di tre anni con l'obiettivo di avviare misure e dispositivi di prevenzione, formazione ed intervento in tema di indebitamento eccessivo. Obiettivo aggiuntivo era quello di costituire una rete di enti ed istituzioni operanti sul territorio, al fine di favorire interventi collaborativi da mantenersi nel tempo.

Il progetto di valutazione esterna, effettuata dall'Istituto Universitario Federale per la Formazione Professionale, ha accompagnato il Piano nel corso dei tre anni al fine di monitorare le diverse misure, offrire riscontri puntuali per un loro progressivo miglioramento e valutare gli esiti finali.

Volendo riassumere i principali **esiti positivi** del Piano, citiamo i seguenti:

- **Il successo raggiunto dalla grande maggioranza delle misure attivate**, in termini di pertinenza del target raggiunto, adeguatezza delle azioni rispetto agli obiettivi indicati e di efficacia. Tale successo ha riguardato in particolare le azioni di prevenzione e formazione. Nel loro complesso esse hanno incrementato le conoscenze di un'ampia (contiamo più di 700 persone coinvolte in queste misure) ed eterogenea (studenti, giovani a rischio, cittadini, responsabili risorse umane, operatori sociali, ecc.) popolazione su questioni chiave legate alla gestione dell'economia familiare ed all'indebitamento. Esse hanno inoltre offerto risorse e strumenti pratici ad operatori che, a vari livelli, si interfacciano con persone indebitate. Le diverse misure proposte sono state ampiamente apprezzate dai partecipanti.
- **L'attivazione di una rete eterogenea e ampia sul territorio** in tema di indebitamento: il Piano ha creato i presupposti per far incontrare, dialogare e collaborare associazioni, istituzioni ed enti molto differenti tra loro, ma tutti in qualche modo attivi in tema di indebitamento.
- **L'ampio respiro del Piano**, a partire dall'identificazione dei 3 principali campi di azione (Prevenzione, Formazione ed Intervento) per arrivare all'eterogeneità delle popolazioni target e dei membri della rete (ad esempio il coinvolgimento delle banche). Tale eterogeneità e complessità, molto apprezzata dagli esperti in tema di prevenzione di indebitamento eccessivo che hanno contribuito alla valutazione del Piano, ha costituito una delle principali sfide del Piano stesso, ma ha permesso al gruppo operativo e strategico di osservare il problema a 360 gradi.
- **L'aver contribuito a diffondere una visione sistemica del problema.** L'eterogeneità condivisa degli interventi e degli attori coinvolti ha stimolato questi stessi attori a vedere il problema da diverse angolazioni e a riflettere sulle interconnessioni tra fattori individuali, sociali e strutturali. A riprova di ciò si rileva un ampliamento delle azioni di diversi partner in termini di ambiti di azione (ad esempio, enti che operano per lo più nell'area dell'intervento, hanno considerato nuove azioni

¹ Nel presente documento la forma maschile viene usata sia per il generale femminile che maschile.



in una prospettiva preventiva) e di popolazione target (ad esempio si è pensato nel tempo ad un coinvolgimento delle aziende riconoscendone il potenziale ruolo di supporto) nonché all'inserimento a sistema, in alcuni enti partner, di nuove pratiche ispirate a quanto svolto in collaborazione con il Piano (ad esempio, si è incluso il tema della gestione del budget in percorsi di supporto al re-inserimento lavorativo).

- **L'aver avviato una discussione su come prevenire il problema dell'indebitamento eccessivo, prima che il problema divenisse una vera emergenza.** Ciò ha facilitato l'avvio di una rete e di processi di sperimentazione di iniziative che richiedono del tempo per potersi stabilizzare.

I limiti riscontrati nel Piano sono riconducibili principalmente ai seguenti punti:

- **Il basso numero di persone inserite nei percorsi di intervento.** Gli obiettivi che il Piano si era posto in termini di aiuto a cittadini in stato di indebitamento (area intervento) non sono stati raggiunti. Tale insuccesso è attribuibile ad una serie complessa di fattori, incluse resistenze individuali ed istituzionali. Sul piano individuale, ci si è accorti della forte implicazione emotiva dello stato di indebitato e dei sensi di colpa e di vergogna che ostacolano la disponibilità ad essere presi in carico. Sul piano istituzionale, la tipologia di intervento offerto non è stata percepita dagli operatori sociali (afferenti agli uffici cantonali implicati in tema di indebitamento) in linea con le caratteristiche della maggior parte dei loro utenti.
- **Il numero ristretto di interventi in scuole superiori e professionali e le azioni rivolte ai docenti di natura prevalentemente informativa.** La maggior parte degli studenti coinvolti nei percorsi di sensibilizzazione sono studenti di scuole medie a cui si aggiungono alcune classi di scuole elementari e superiori e fasce di giovani più vulnerabili inserite in percorsi professionali. Riteniamo che gli interventi in scuole superiori e professionali vadano ampliati e rinforzati data la rilevanza dei temi della gestione del denaro per questa fascia di età ed in particolare per chi approccia il lavoro per la prima volta in apprendistato. Le misure rivolte agli insegnanti non hanno raggiunto un pubblico ampio e si sono principalmente limitate ad informare del Piano, dell'esistenza della rete e delle diverse misure avviate anziché promuovere una formazione puntuale sul tema della gestione del denaro e dell'educazione finanziaria.
- **Un uso ancora limitato degli strumenti e delle risorse sviluppate.** Il Piano ha il grande merito di aver sviluppato strumenti e risorse utili alla sensibilizzazione e/o formazione (es. opuscolo informativo 0 cento mille, gioco Ciao Cash, manuale operatori, video di sensibilizzazione, sito www.budgetconsigli.ch). Tuttavia, si avverte ancora una limitata diffusione di tali strumenti al di fuori dei contesti in cui sono stati ideati.
- **Allo stato attuale la rete non ha ancora raggiunto una autonomia sufficiente per poter operare senza la regia del gruppo operativo del Piano – né tanto meno senza il sostegno economico del Piano.** Tuttavia, la disponibilità delle associazioni coinvolte a ragionare su formule di formalizzazione della rete e la loro presa di coscienza del valore aggiunto di lavorare in rete sono presupposti essenziali raggiunti.



Dall'insieme delle valutazioni effettuate derivano, infine, le seguenti **raccomandazioni** generali:

- **Investire su strategie che rendano la rete gradualmente autonoma e capace di autosostenersi.** A tal proposito, è essenziale lavorare per la costruzione di un'identità condivisa della rete ed una visione comune rivolta al futuro.
- **Consolidare e rinforzare il lavoro di rete** al fine di poter **creare un dispositivo sinergico composto da un insieme di offerte complementari e reciprocamente collegate.** Deve essere pertanto possibile, ad esempio, orientare i partecipanti ad un corso di sensibilizzazione o formazione verso una consulenza individuale se si individuano degli aspetti di rischio o viceversa.
- **Investire su una campagna comunicativa** che faccia conoscere a tutti i cittadini l'insieme dei servizi offerti (corsi, strumenti per la gestione delle finanze, consulenze individuali, ecc.).
- **Ri-elaborare delle strategie di segnalazione dei casi da seguire** con gli uffici competenti tenendo maggiormente conto delle resistenze che si sono create e dei bisogni percepiti. A tal proposito immaginare anche strategie di consulenza differenziate a seconda della gravità della situazione, dei margini di recupero e dell'atteggiamento motivazionale degli utenti;
- **Rinforzare gli interventi nei contesti scolastici ed educativi.** A tal fine si consiglia di ampliare l'offerta puntando sulla formazione insegnanti, aspetto che contribuirebbe ad integrare i temi dell'educazione finanziaria nelle culture e nei curricula scolastici. Tale azione richiede tuttavia una sinergia con gli uffici competenti.
- **Potenziare l'utilizzo delle innumerevoli risorse e strumenti** sviluppati nel corso del Piano e attualmente sotto-utilizzate.



1. INTRODUZIONE AL RAPPORTO ESTESO

Il presente documento rappresenta il rapporto finale dell'attività di valutazione esterna del Piano cantonale pilota di prevenzione all'indebitamento eccessivo "Il Franco in Tasca" (di seguito nominato "Piano"), lanciato nel settembre 2014 per la durata di tre anni. La valutazione, affidata all'Istituto Universitario Federale per la Formazione Professionale (IUFFP), si poneva l'obiettivo di accompagnare tutte le attività del Piano offrendo strumenti di monitoraggio e valutazione che ne valorizzassero gli esiti positivi e ne identificassero gli aspetti da potenziare, al fine ultimo di ottimizzare progressivamente l'impatto complessivo di tali attività.

L'obiettivo di questo rapporto è di raccogliere e sintetizzare le valutazioni delle attività effettuate nel corso dell'intero progetto al fine di delineare un bilancio finale sull'andamento del Piano e delineare possibili raccomandazioni per il futuro.

Il rapporto è strutturato come segue: una prima sezione è dedicata agli aspetti metodologici della valutazione; una seconda sezione riporta gli esiti di valutazione delle diverse misure organizzate per aree di azione; la sezione finale è dedicata alle conclusioni e alle raccomandazioni per il futuro. In allegato si riportano i rapporti dettagliati di tutte le misure valutate nelle loro diverse edizioni.



2. METODOLOGIA

2.1 Obiettivi

L'attività di valutazione ha previsto la progettazione, il coordinamento e la realizzazione delle seguenti azioni:

- **Valutazione del processo di attuazione del Piano** realizzata attraverso un'azione di accompagnamento continuo;
- **Valutazione degli effetti e dell'impatto** complessivo del Piano, realizzata a partire da valutazioni puntuali delle singole misure per giungere ad un bilancio complessivo riportato in questo rapporto.

È stato inoltre costituito un **gruppo di esperti** sul tema dell'educazione finanziaria e dell'indebitamento ai fini di ottenere un riscontro critico in merito alle misure proposte nel Piano ed alla loro realizzazione.

2.2 Criteri e strumenti

L'attività di valutazione si è focalizzata, nel suo complesso, su tre principali indicatori di impatto complessivo delle misure messe in atto dal Piano:

1. **Pertinenza.** La pertinenza delle misure realizzate è stata valutata in relazione agli obiettivi preposti all'interno del Piano. Una prima valutazione qualitativa e descrittiva è stata redatta in base al contributo che le attività possono offrire rispetto agli obiettivi predefiniti. Il gruppo di esperti ha offerto un valore aggiunto significativo nel valutare la pertinenza delle attività prescelte in relazione alla problematica dell'indebitamento eccessivo.
2. **Adeguatezza** rispetto al target. La valutazione dell'adeguatezza delle misure implementate rispetto al target ha incluso: a) l'analisi della tipologia degli effettivi fruitori delle attività proposte in relazione alle caratteristiche attese nella popolazione target; b) l'analisi dell'accessibilità e fruibilità percepita delle attività proposte da parte dei partecipanti.
3. **Efficacia.** L'efficacia delle misure implementate è stata analizzata principalmente in riferimento a quanto percepito dai diretti beneficiari.

Le procedure di valutazione hanno previsto lo sviluppo di strumenti differenziati ed appositi per ognuna delle misure del Piano. Tali strumenti sono riconducibili a tre categorie: a) **questionari**; b) **focus group o interviste individuali**; c) **documenti di lavoro** (es. schede compilate dai responsabili della misura o materiali prodotti nel corso della misura).



3. MISURE VALUTATE

Le misure valutate sono riportate in tab.1 ed includono tutte quelle previste ad avvio del Piano con l'aggiunta di una selezione di quelle che sono state avviate in un secondo momento. Tale selezione si è basata sulla rilevanza ed il potenziale impatto di tali misure sul Piano nel suo complesso.

Tab.1 Misure valutate

Area Coordinamento
<ul style="list-style-type: none">• Messa in rete di organizzazioni/enti/associazioni operanti in campo di indebitamento• C.1.1 Incontri annuali• C.1.2 Sito Internet
Area Prevenzione
<ul style="list-style-type: none">• P.1.1 Materiale informativo;• P.1.2 Gioco Cash;• P.2.1 Video virali promozionali;• P.2.2 Progetto prevenzione giovani SCC;• P.3.1 Interscambio specialisti-docenti;• P.3.2 Fondo sensibilizzazione scuole; Progetto io e il Denaro scuole medie;• P.3.3 Competenze Giovani – Progetto Midada e Macondo;• (Aggiunto) (In)Formazione operatori in imprese sociali d'inserimento socio-professionale.
Area Formazione
<ul style="list-style-type: none">• F.1.1 Manuale operatori;• F.1.2 Formazione operatori;• F.1.3 Formazione tutor;• F.2.1 Promozione corsi budget familiare;• (Aggiunto) Corso Risorse Umane.
Area intervento
<ul style="list-style-type: none">• I.1.1 -1.2: Accompagnamento condono ed esecuzioni e fallimenti



4. RISULTATI

4.1 Area coordinamento

Le misure di coordinamento includono la messa in rete dei principali enti ed istituzioni che operano sul tema dell'indebitamento in Ticino e lo sviluppo di dispositivi per facilitare la comunicazione e lo scambio non solo all'interno di tale rete, ma anche tra la rete e i cittadini.

4.1.1 Messa in rete di enti/istituzioni operanti in campo di indebitamento

a) *Esiti Positivi*

La misura è di **alta pertinenza** ed è da considerarsi tra le azioni più importanti del Piano stesso. Mettere in rete gli enti ed istituzioni che si occupano da varie prospettive dell'indebitamento significa attivare e potenziare le azioni sul territorio e lo sviluppo di un dispositivo sinergico e coordinato per affrontare il problema nelle sue molteplici dimensioni e sfaccettature.

La rete appare inoltre **del tutto adeguata** rispetto al target coinvolto nel problema dell'indebitamento. Nello specifico si contano 20 partner di cui alcuni aggiuntisi a Piano avviato, come effetto della sua risonanza positiva sul territorio. Gli **enti e le istituzioni coinvolti appaiono molto eterogenei** tra loro e tale eterogeneità costituisce uno dei maggiori punti forti di tale rete. La rete include infatti enti che si occupano del problema a diversi livelli (prevenzione, formazione o intervento) o in riferimento a diverse popolazioni (es. giovani a rischio, studenti, cittadini) e all'interno di diversi settori (educazione, re-inserimento sociale, assistenza, gestione finanze e crediti). Il Piano ha creato i presupposti e le condizioni per far incontrare e lavorare tra loro attori che osservano il problema dell'indebitamento eccessivo da diverse prospettive e tale molteplicità di sguardi ha favorito lo **sviluppo di una visione sistemica e complessa del problema**.

Sul Piano dell'**efficacia**, riportiamo la soddisfazione per la maggior parte dei partner per il lavoro di rete. La rete ha dato loro la possibilità di conoscersi reciprocamente e di avviare, in alcuni casi, progetti collaborativi.

b) *Criticità*

Le criticità riguardano un **numero più ristretto di enti che sono rimasti a margine** o che non sono riusciti a trovare un'intesa su alcune delle misure avviate. La complessità intrinseca nel costruire e gestire una rete rende tali criticità tollerabili, anche se si raccomanda di trovare una forma di partecipazione adeguata per i diversi attori coinvolti. Sul piano della comunicazione e del coordinamento non si è rivelato sempre facile gestire l'eterogeneità di sguardi. Inoltre, ogni ente presenta una propria cultura interna che non è facile adattare ad obiettivi comuni. Il **giusto equilibrio tra il garantire una regia centralizzata e favorire una partecipazione attiva e sentita da ognuno degli enti coinvolti non è stato sempre raggiunto**. Alcuni enti si sono sentiti accusati di essere poco propositivi ed autonomi a fronte di un mandato che loro avevano percepito come più esecutivo. Altri lamentano di non aver avuto lo spazio per contribuire attivamente al Piano, data la centralizzazione delle scelte di azione.



La rete non è inoltre al momento autonoma. Benché molte delle azioni saranno comunque portate avanti anche senza i finanziamenti del Piano, non si è ancora sviluppato un dispositivo sinergico che favorisca un interscambio ed un coordinamento continui. La disponibilità di molti partner ad attivarsi per la costituzione formale della rete è sicuramente un fattore positivo su cui lavorare per consolidarla e renderla auto-sostenibile.

c) *Raccomandazioni*

Si raccomanda di lavorare sul **consolidamento** e su strategie di **auto-sostenibilità della rete** nonché di **rafforzare la condivisione di obiettivi** e definire una **identità di rete**. Pur nell'eterogeneità delle rappresentanze, la rete necessita, infatti, di delineare un minimo denominatore comune, definendo valori e obiettivi condivisi su cui fondare le diverse azioni.

4.1.2 Incontri annuali

a) *Esiti positivi*

Gli incontri annuali hanno costituito **un'importante occasione di incontro** tra i partner e di visibilità per il Piano sul territorio. Tale misura è risultata di grande **pertinenza**, sia in relazione al rafforzamento della rete che per dare informazione del Piano sul territorio.

Il **target di riferimento** è parso appropriato. I partecipanti (circa un centinaio per ogni edizione) giungevano da diversi settori (educativo, socio-assistenziale, finanziario-bancario, istituzionale-cantonale) riproducendo l'eterogeneità di azione voluta dal Piano.

Sul piano dell'**efficacia**, si rilevano alti valori di soddisfazione e di utilità percepita da parte dei partecipanti soprattutto in merito alla possibilità di fare rete e di conoscere le proposte sul territorio. Si rileva inoltre come più della metà dei partecipanti dichiarò di aver potuto operativamente stabilire contatti con nuovi enti od istituzioni operanti sul territorio.

b) *Criticità*

In riferimento agli obiettivi che ci si era preposti, non si sono rilevate criticità particolari. Inoltre, alcuni aspetti critici rilevati nella prima edizione (la necessità di entrare più nel dettaglio delle misure operative) sono stati superati nel corso del secondo incontro tramite specifici correttivi.

c) *Raccomandazioni*

Si raccomanda di **mantenere attiva la misura**, programmando un appuntamento annuale sul tema tra i diversi attori del territorio. Ad oggi gli incontri hanno privilegiato la partecipazione di attori attivi sul territorio. Per il futuro si potrebbero pensare ad **iniziative che favoriscano una partecipazione più allargata della cittadinanza** ed un'opera di sensibilizzazione più capillare. Tale azione andrebbe coordinata con una campagna di comunicazione sul territorio.



4.1.3 Sito internet

a) *Esiti positivi*

Avere un sito internet come strumento di comunicazione sia interna che verso l'esterno è di assoluta **rilevanza**. Esso favorisce una indubbia vetrina per il Piano e costituisce un deposito per buone pratiche e scambio informazioni tra i partner. Costituisce inoltre un riferimento per altri media e social, quale ad esempio la pagina Facebook.

La **pertinenza** del target di popolazione coinvolta non è stato oggetto di valutazione, in quanto non è stato possibile differenziare le tipologie di utenti e visitatori. Si rileva tuttavia una buona strutturazione del sito ed una chiara organizzazione delle diverse sezioni che richiamano diverse tipologie di visitatori (es. persone alla ricerca di risorse specifiche o di consigli o solo curiose di capire come funziona il Piano).

L'**efficacia** del sito non è stata oggetto di valutazione qualitativa. Ci si limita ad indicare un numero di circa 1.700 visualizzazioni e circa 4.500 pagine consultate (dato Agosto 2017).

b) *Criticità*

Il sito in sé non presenta particolari criticità se non l'avvio ritardato.

c) *Raccomandazioni*

Il sito è attualmente gestito centralmente dal gruppo operativo e su fondi propri del Piano. Esso inoltre si presenta come espressione diretta del Piano. In questa forma la sua funzione si esaurisce alla conclusione del Piano. Tuttavia, esso presenta delle potenzialità interessanti come strumento di condivisione, comunicazione e visibilità della rete. Raccomandiamo pertanto di **considerare la trasferibilità del sito nel lavoro della rete**, immaginando forme di auto-sostenibilità ed eventuali aggiustamenti al fine di adattarlo alla nuova fase del lavoro autonomo della rete.

4.1.4 Ulteriori aspetti di comunicazione e coordinamento del Piano

Due ulteriori aspetti relativi alla comunicazione ed al coordinamento meritano un breve approfondimento.

Il primo aspetto riguarda la **qualità del coordinamento dei partner della rete e della comunicazione interna**. In generale la comunicazione ed il coordinamento si sono dimostrati sufficientemente efficaci. La complessità nella gestione di una rete tanto eterogenea ha ovviamente esposto il gruppo operativo ad alcuni momenti di difficoltà che tuttavia non hanno inficiato il lavoro positivo del Piano. Si rileva l'esigenza di assestare la collaborazione con alcuni enti che non hanno ancora trovato un loro posto all'interno della rete e di facilitare il processo di autonomizzazione della rete stessa.

Tra gli aspetti critici si rileva tuttavia il **difficile dialogo inter-istituzionale**. Le misure di intervento e quelle nelle scuole hanno sofferto di una non semplice collaborazione tra istitu-



zioni. All'interno del Piano tuttavia tale collaborazione avrebbe richiesto un maggiore lavoro di negoziazione e di condivisione sia in merito alle rispettive priorità, in modo da valutare come la questione dell'indebitamento si posizionava nell'agenda dei diversi dipartimenti, sia in relazione ai bisogni effettivi percepiti nei diversi contesti.

Il secondo aspetto riguarda la **comunicazione verso l'esterno**. Tale aspetto non è stato oggetto sistematico di valutazione. Tuttavia, i riferimenti raccolti su questi temi portano a raccomandare un rafforzamento della comunicazione verso l'esterno attraverso media. Il solo sito internet ed i social non sono infatti parsi sufficienti per dare informazioni sul piano in modo capillare sul territorio. Gli stessi partner della rete rilevano il bisogno di investire in una comunicazione più ampia.

4.1.5 Conclusioni coordinamento e raccomandazioni finali

In generale il coordinamento generale del Piano ha funzionato bene. E' innanzitutto merito del Piano aver **attivato un lavoro di rete**, mettendo intorno ad uno stesso tavolo enti e istituzioni che, da diverse prospettive, si occupano di indebitamento eccessivo. **L'eterogeneità della rete e l'ampio respiro del Piano** costituisce indubbiamente uno dei suoi maggiori punti forti.

La rete ha inoltre dato via ad una serie di **azioni in collaborazione tra partner** che fan ben sperare in una effettiva autonomizzazione e futura auto-sostenibilità. Tali aspetti devono assumere la priorità nei prossimi mesi al fine di ottimizzare e capitalizzare al massimo quanto svolto sin ora.

Inoltre, si raccomanda un **potenziamento dell'identità della rete**, favorendo la costruzione di una visione condivisa del problema a cui ancorare le diverse azioni. Tale identità è essenziale per responsabilizzare i partner in assenza di una regia centralizzata.



4.2 Area prevenzione

Un secondo ambito di azione riguarda la prevenzione. Il Piano ha dato largo spazio alla prevenzione avviando numerose misure a diversi livelli. Le diverse misure valutate vengono qui considerate in relazione alla tipologia di intervento ed alla popolazione considerata. Si distinguono pertanto: strumenti e risorse, interventi nelle scuole, interventi con giovani a rischio ed interventi con operatori in imprese sociali.

4.2.1 Strumenti e risorse di prevenzione: Materiale informativo, Gioco Cash e Video promozionali.

a) *Esiti positivi*

Il Piano ha previsto la realizzazione di diverse risorse a supporto di una azione allargata di prevenzione, tra cui la produzione di un opuscolo informativo per cittadini, la traduzione in italiano del sito budgetberatung.ch (budget consigli), la diffusione della versione italiana di un gioco di carte centrato sulla gestione del denaro e la produzione di alcuni video di sensibilizzazione da diffondere via internet e social networks.

Tutte le misure rispondono a criteri di **pertinenza** rispetto agli obiettivi preposti. Esse rappresentano inoltre il frutto di una **strategie diversificata di diffusione** dell'informazione, che va dalla **tradizionale risorsa cartacea** adeguata per una popolazione meno avvezzata al multimediale, alle **risorse online** agevolmente fruibili per chi ha più dimestichezza con internet e con i social; dal **materiale ludico o di intrattenimento** adatto a stimolare l'attenzione al tema in modo divertente, a **materiali da consultare** per saperne di più o per trovare risposte a specifiche esigenze.

Ne consegue un buon livello di **adeguatezza** rispetto ad un target diversificato.

In termini di **efficacia** riteniamo utili presentare delle differenziazioni.

L'efficacia dell'**opuscolo informativo** non è documentabile né valutabile, così come quella del **sito budget.consigli.ch**. Ci limitiamo a riportare l'opuscolo è stato distribuito in oltre 7.000 copie tra cittadini ed enti/organizzazioni/istituzioni che operano sul territorio. Per la versione italiana del sito budget.consigli.ch non sono disponibili le statistiche precise. Sappiamo solo che nelle diverse versioni linguistiche si raggiungono quali le 500.000 visite. Rileviamo, inoltre, come si trattino di **strumenti con buone potenzialità soprattutto se utilizzati e promossi in maggiore sinergia con le diverse misure**.

Cash è un gioco di carte da tavolo tradotto e adattato dal tedesco all'italiano. Il gioco è stato inviato a tutte le scuole medie e medie superiori del Canton Ticino e a una selezione di associazioni ed enti operanti sui temi dell'indebitamento o del reinserimento socio-professionale del territorio. Esso è stato inoltre pubblicizzato attraverso vari canali e reso disponibile gratuitamente a tutti coloro che ne facessero richiesta. In totale, da inizio 2015 a maggio 2017 sono state distribuite circa 700 copie del gioco su un totale 1000 esemplari stampati. La valutazione di tale misura è stata effettuata tramite un questionario elettronico a cui hanno risposto 67 persone, di cui 36 hanno utilizzato il gioco in famiglia e 31 in ambito scolastico, educativo o sociale. La soddisfazione generale in merito al gioco è molto buona e la maggior parte dei rispondenti trova il **gioco utile ed interessante per sensibilizzare**



varie tipologie di persone al tema dell'indebitamento. La valutazione rileva una grande flessibilità del gioco che pare adattabile ai più diversi contesti (scuola, famiglia, centro anziani, grandi gruppo, piccoli gruppi, ecc.).

I **video virali**, sviluppati su commissione dagli studenti e dalle studentesse di Comunicazione visiva della Scuola universitaria professionale della Svizzera italiana (SUPSI), hanno avuto una buona diffusione e sono stati **ideati per una popolazione variegata**, inclusi giovanissimi (nel caso ad esempio del video sviluppato con un rapper locale) ed adulti (nel caso ad esempio dei video che ponevano l'attenzione a momenti di transizione tipici della vita adulta come nascita dei figli, disoccupazione ecc.). Anche nel caso dei video non siamo in grado di valutare l'effetto sulle numerose persone che li hanno visualizzati. Rileviamo tuttavia una grande potenzialità data la loro **rapida fruibilità**. Si rileva inoltre un **effetto positivo di sensibilizzazione tra gli studenti che li hanno sviluppati**, ragazzi e ragazze che dichiarano di aver raggiunto una maggiore consapevolezza del problema.

b) Criticità

Gli strumenti di prevenzione sviluppati presentano **potenzialità** a nostro parere **tendenzialmente sotto-utilizzate**. Tutte le risorse descritte dovrebbero diventare materiale di lavoro comune che i diversi partner dovrebbero utilizzare e diffondere nel corso delle loro azioni. Tale diffusione appare in parte avviata, ma andrebbe potenziata.

c) Raccomandazioni

In continuità con quanto riportato sin ora, riteniamo che la semplice fruizione del video, o l'utilizzo del gioco o, ancora, la lettura dell'opuscolo non abbiano il potere di modificare atteggiamenti, pensieri e comportamenti. Le **potenzialità di sensibilizzazione di questi strumenti andrebbero potenziate** inserendoli in percorso strutturati di prevenzione che permettano. All'interno di tali percorsi si potrebbero guidare i cittadini nell'utilizzo dell'opuscolo informativo e del sito budget.consigli.ch e/o utilizzare il gioco Cash ed i video per attivare una riflessione critica sul tema.

4.2.2 Interventi nelle scuole: Fondo sensibilizzazione nelle scuole, Progetto prevenzione giovani SCC, Interscambio docenti-specialisti

a) Esiti positivi

Gli interventi nelle scuole appaiono diversificati sia per contenuto che per target.

Il fondo sensibilizzazione è stato istituito per supportare finanziariamente gli istituti di ogni grado nell'implementazione di interventi di educazione finanziaria. Il progetto di prevenzione giovani nella Scuola Cantonale del Commercio ha permesso ad un gruppo classe di lavorare in modo approfondito e multi-disciplinare sul tema dell'indebitamento eccessivo, andando alla ricerca delle origini e della diffusione del fenomeno in Ticino, nonché dei possibili interventi. L'interscambio docenti-specialisti ha voluto offrire delle occasioni di (in)formazione per il corpo docente di ogni ordine e grado di scuola sui temi dell'educazione finanziaria e dell'indebitamento.



Tutte le misure appaiono **pertinenti**. La **scuola è riconosciuta** in assoluto come uno dei **luoghi di prevenzione più importanti** e le misure, così come progettate, offrono la possibilità di agire a diversi livelli.

In merito **all'adeguatezza**, si rileva un intento importante da parte del Piano di coinvolgere più categorie possibili di scuole e di insegnanti ponendo attenzione sia ai bisogni comuni che alle singole peculiarità. In questo senso il **fondo di sensibilizzazione** lasciava completa **libertà alle scuole di scegliere le iniziative** che meglio si adattano alle proprie esigenze. **L'intervento nella Scuola Cantonale di Commercio** è stato pensato in **assoluta continuità con il curriculum scolastico** ed implementato dagli stessi docenti. Nel merito degli incontri docenti-specialisti si è cercato di coinvolgere docenti di ogni ordine e grado di scuole e di calibrare gli interventi a loro misura. Misure aggiuntive sono inoltre state pensate per ampliare il target, inclusi ad esempio degli incontri con docenti mediatori delle scuole professionali.

Il coinvolgimento delle scuole e dei docenti appare tuttavia, alla fine dei 2 anni, tendenzialmente ridotto e, come vedremo, saranno necessarie nuove strategie soprattutto per ampliare il coinvolgimento della popolazione dei docenti.

Sul piano dell'**efficacia** si rilevano esiti molto differenziati.

Il fondo di sensibilizzazione ha finanziato interventi realizzati da diverse associazioni, quali Associazione consumatrici e consumatori della Svizzera italiana (ACSI), Associazione contro l'indebitamento delle famiglie (ACIF), Gruppo azzardo Ticino Prevenzione (GAT P), PerCorso Genitori e ProJuventute. La **maggioranza degli studenti raggiunti sono quelli di scuole medie**, coinvolti nel percorso "Io e il Denaro" promosso da ACSI mentre interventi numericamente più limitati sono stati svolti in scuole elementari, alcune scuole superiori e nel semestre di motivazione. Il percorso rivolto alle scuole medie è stato oggetto di puntuale valutazione da cui si **rileva un grande successo**. Gli allievi che hanno frequentato tale intervento hanno accresciuto la loro conoscenza di vari concetti e strumenti legati alla gestione del budget e presentano un incremento significativo nel loro senso di autoefficacia nella gestione dei soldi. Tali cambiamenti si mantengono nel tempo. Il grado di soddisfazione, utilità percepita e interesse per il tema si è inoltre dimostrato molto alto.

Il progetto di prevenzione giovani della Scuola Cantonale di Commercio è stato valutato solo parzialmente in quanto realizzato prima dell'avvio sistematico della valutazione. Le interviste svolte con gli studenti rilevano tuttavia una **buona utilità percepita e un alto grado di soddisfazione**. Punto forte di tale esperienza è inoltre la **completa integrazione nel curriculum di studio**.

L'interscambio docenti-specialisti, ha visto varie problematiche di realizzazione. Tra gli esiti positivi rileviamo **l'interesse e la soddisfazione dei, seppur pochi, docenti partecipanti** ed il fatto che una azione di formazione docenti è essenziale per favorire la prevenzione delle scuole. Ciò ancor più alla luce della centralità che il tema dell'educazione finanziaria assume per i contesti scolastici. Il gruppo strategico è inoltre intervenuto all'interno di vari plenum di docenti e direttori di scuole medie e di formazione professionale per obiettivi principalmente informativi.



b) *Criticità*

Nell'insieme, gli **interventi di prevenzione nelle scuole richiedono di essere rinforzati** e parzialmente ripensati, soprattutto nel merito della formazione insegnanti, anche in sinergia con gli uffici competenti.

La **maggior parte degli interventi** supportati del fondo di sensibilizzazione è stata **effettuata nelle scuole medie** (pochi interventi si contano nelle scuole elementari, in alcuni istituti superiori e in semestre di motivazione dell'Istituto di Transizione). Benché tali interventi abbiano avuto un grande successo e vadano sicuramente riproposti si evidenzia **l'esigenza di ampliare l'offerta per i giovani di scuole superiori e formazione professionale** data la rilevanza dei temi della gestione del denaro per questa fascia di età ed in particolare per chi approccia il lavoro per la prima volta in apprendistato.

Il progetto nella scuola cantonale di commercio ha visto una sola edizione. Esso costituisce tuttavia un modello interessante per affrontare i temi dell'indebitamento all'interno del curriculum scolastico.

L'interscambio docenti-specialisti ha raccolto solamente una quarantina di partecipanti in 2 edizioni e, pur essendo stato considerato soddisfacente, la sua **limitata durata ed il suo livello più informativo** che formativo richiamano all'esigenza di interventi più strutturati ed efficaci al fine di promuovere l'integrazione dell'educazione finanziaria nelle scuole. Anche **gli interventi all'interno dei Plenum scolastici e di direzioni** sono stati di **natura esclusivamente informativa**. Tale informazione costituisce un primo livello di comunicazione importante ma non sufficiente per favorire un'adeguata sensibilizzazione.

c) *Indagine allargata sulle scuole Ticinesi*

Nella primavera 2017 è stata inoltre realizzata un'indagine a livello di scuole elementari, medie e medie-superiori (licei e Scuola cantonale di commercio), nonché in tutte le scuole della formazione professionale del Canton Ticino del livello secondario II. Lo scopo era quello di raccogliere informazioni in merito alla diffusione delle misure del Piano nel mondo scuola. 81 delle 128 scuole contattate hanno risposto al sondaggio; si tratta principalmente di scuole medie, medie-superiori e della formazione professionale. Di seguito i principali risultati:

- **Conoscenza del Piano:** 59 delle 81 scuole che hanno risposto al questionario aveva già sentito parlare del Piano, indicando dunque una buona diffusione. Tuttavia, è anche ipotizzabile che la maggior parte delle scuole che non hanno risposto del tutto al questionario non fossero a conoscenza del Piano.
- **Partecipazione alle misure del Piano:** 46 delle 56 scuole che conoscevano il Piano non hanno partecipato a qualcuna delle attività proposte. Delle 10 scuole che hanno partecipato alle attività troviamo 8 scuole medie e 2 medie-superiori. Le principali attività sono state l'utilizzo del gioco Ciao Cash e gli interventi di specialisti nelle scuole (sussidiati dal fondo sensibilizzazione scuole). Due scuole segnalano attività di sensibilizzazione da parte dei docenti nelle proprie classi.
- **Utilità delle misure:** sulle 8 scuole che hanno partecipato alle attività e risposto a questa domanda, 7 le hanno trovate "Abbastanza/Molto utili. Una scuola le ha ritenute "Poco utili".



Infine, la maggior parte delle scuole che non è stata coinvolta in misure del Piano riporta quale causa il fatto che sono già troppo coinvolti da altri progetti (soprattutto elementari, medie e scuole della formazione professionale). Altre cause segnalate sono: la presenza di altre attività interne sul tema, attività non interessanti, tematica valutata come non necessaria da trattare, età allievi inadatta e momento inadatto.

d) *Raccomandazioni*

Le strategie di coinvolgimento delle scuole e degli insegnanti vanno riviste e rinforzate al fine di ampliare il bacino di interventi. L'intervento "io e il denaro" offre un buon modello per diffondere interventi brevi, ma puntuali sul tema della gestione del budget. Esso va considerato maggiormente in riferimento a scuole superiori e contesti di formazione professionale. In parallelo occorrerebbe **rinforzare le offerte di formazione per gli insegnanti** sul tema dell'educazione finanziaria, dando loro le risorse e gli strumenti utili per trovare un loro modo di rafforzare tali competenze negli allievi, integrandole nel curriculum scolastico. Entrambe gli interventi **richiederebbero tuttavia una sinergia con gli uffici competenti ed un chiaro ed esplicito investimento congiunto.**

4.2.3 Competenze Giovani – Progetto Midada e Macondo

a) *Esiti positivi*

Il progetto Midada e Macondo si rivolgeva a giovani in assistenza all'interno di percorsi di re-inserimento sociale e professionale. Tale intervento appare del tutto **pertinente** agli obiettivi del Piano. Esso è stato inoltre sviluppato in modo perfettamente **adeguato** rispetto alle esigenze della popolazione target. La progettazione congiunta dell'intervento tra responsabili della misura ed gli operatori dei percorsi di re-inserimento sociale e professionale costituisce uno dei maggiori punti di forza dell'intervento. L'effetto trasformativo dell'intervento ne è una prova. Al di là degli effetti positivi sui partecipanti, infatti, l'intervento ha il merito di aver **offerto agli stessi operatori degli strumenti per accompagnare i propri utenti** in una gestione più consapevole delle spese.

L'intervento è parso **efficace** su diversi aspetti. Si è dimostrata innanzitutto l'acquisizione di **maggior consapevolezza** da parte dei partecipanti in merito al problema dell'indebitamento eccessivo e dei comportamenti che possono causarlo nonché della rete attiva sul territorio a cui potrebbero rivolgersi in caso di necessità. I dati valutativi dimostrano, inoltre, un incremento di consapevolezza in merito a strategie e risorse per una gestione delle spese più efficace. Infine, si rileva un **cambiamento**, almeno a livello dichiarato, **negli atteggiamenti verso il futuro**, passando da un approccio più fatalista ad uno più consapevole e strategico.

b) *Criticità*

Il progetto ha funzionato bene e non si rilevano importanti criticità. Unico punto di nota è il fatto che si tratti di un **intervento circoscritto nel tempo rivolto ad una popolazione** che, per le sue caratteristiche di rischio, **necessiterebbe di essere accompagnata con regolarità**. La rete attivata con il Piano dispone di risorse adeguate per tale accompagnamento, ma l'intervento non è stato pensato in sinergia con altri partner.



c) *Raccomandazioni*

Gli interventi con le fasce deboli di giovani sono **importanti da mantenere**. Importante altresì continuare a progettare tali interventi in sinergia con gli operatori che seguono i giovani, al fine di offrire a questi stessi operatori gli strumenti adeguati per supportare le capacità di gestione dei loro utenti. Si raccomanda tuttavia di pianificare sinergie tra più partner della rete in modo da poter **offrire ai giovani un supporto nel tempo**. I tutor, ad esempio, potrebbero offrire in questo contesto un importante contributo.

4.2.4 (In)Formazione operatori in imprese sociali d'inserimento socio-professionale.

a) *Esiti positivi*

Il percorso di (in)formazione per operatori di imprese sociali si poneva l'obiettivo di informare tali operatori delle diverse risorse attivate sul territorio in tema di indebitamento al fine di poter fornire indicazioni e consigli puntuali ai propri utenti. L'iniziativa è stata valutata **pertinente** ed **adeguata**. Essa ha coinvolto in totale 27 operatori giunti da diversi enti ed è stata organizzata in forma collaborativa da vari partner della rete del Piano. Sul piano dell'**efficacia**, il corso è stato **percepito utile dai partecipanti**, in particolare, **per conoscere i servizi** a cui poter indirizzare utenti in difficoltà e per **accrescere il proprio senso di competenza professionale** nel supportare persone in stato (o a rischio) di indebitamento eccessivo. È stato invece percepito leggermente meno utile per condividere con altre persone problemi e strategie per affrontare casi concreti.

b) *Criticità*

Tra le criticità si rileva la **natura prevalentemente informativa** dell'intervento. Benché l'informazione non sia per nulla da sottovalutare, soprattutto in termini preventivi, si potrebbero immaginare azioni di formazione rivolte a tali popolazioni che entrino più nel merito del contributo che gli operatori possono dare a supporto dei loro utenti.

c) *Raccomandazioni*

La misura, se mantenuta nella forma informativa, esaurisce la sua utilità una volta informati tutti gli operatori del settore. Tuttavia, per rinforzare l'azione preventiva delle imprese sociali di inserimento al lavoro occorrerebbe supportare ulteriori iniziative collaborative tra partner sia in termini di formazione che di intervento.

4.2.5 Conclusioni area prevenzione

In generale le misure dell'area prevenzione hanno ottenuto un **buon riscontro** da parte dei pubblici interessati, raggiungendo livelli di soddisfazione piuttosto elevati. Anche a livello di partecipazione agli interventi e di diffusione e utilizzo degli strumenti i risultati sono generalmente buoni.



Le azioni orientate alle fasce deboli o agli operatori che intervengono su questa popolazione si sono rivelati efficaci.

Tra le criticità si rileva un ***coinvolgimento ancora limitato di scuole superiori e professionali*** che raccolgono fasce di giovani in una fase delicata rispetto alla gestione del denaro. Il gruppo strategico del Piano si è attivato a più riprese per adeguare le strategie di azione sulle scuole, ma tale settore richiede ancora un investimento. In particolare si raccomanda di rinforzare l'offerta di formazione docenti in quanto è proprio agendo sui docenti che si può pensare di mettere a sistema tematiche come la gestione del budget o più in generale l'educazione finanziaria.

Ci si rende altresì conto del fatto che le scuole siano attualmente sovra stimolate da innumerevoli tematiche e campagne preventive. Per questo motivo gli interventi dovrebbero ***coordinarsi con gli uffici competenti in modo da comprendere gli effettivi spazi di azione***. Tuttavia occorre non dimenticare come l'educazione finanziaria e la gestione del budget abbiano stretti collegamenti con varie discipline scolastiche. Offrire agli insegnanti risorse utili per inserire tali tematiche nel loro insegnamento regolare permetterebbe di ridimensionare lo sforzo nel trovare uno spazio ed un tempo per interventi su questi temi al di fuori delle ore dedicate all'insegnamento curricolare.

Infine, riteniamo che le azioni di prevenzione verrebbero rinforzate se venissero ulteriormente sviluppate in modo collaborativo tra i partner della rete e in sinergia con altre azioni, quali quelle legate alla formazione e all'intervento.



4.3 Area formazione

L'area formazione ha previsto varie misure, tra cui si distinguono lo sviluppo di uno strumento e quattro interventi.

4.3.1 Il manuale operatori: uno strumento per la formazione

a) *Esiti positivi*

Il manuale operatori era pensato come strumento utile a supportare gli operatori sociali nel sostenere persone in stato di indebitamento. Esso costituisce una misura **pertinente** agli obiettivi del Piano. Il manuale è stato sviluppato a curatela di un esperto del tema ed è attualmente online. Si pongono tuttavia delle **criticità** in termini di **adeguatezza** al target e, data la sua ridotta diffusione, non è stato possibile valutarne l'**efficacia**.

b) *Criticità*

Le principali criticità del manuale riguardano la sua lunghezza ed il **formato non interattivo**. Benché fosse pensato come una risorsa online in realtà la sua struttura non risponde a tale formato e ci si è limitati a renderlo disponibili su alcuni siti (incluso quello del Piano) in formato pdf. Esso inoltre non è attualmente utilizzato all'interno della formazione degli operatori sociali o in altre attività formative. La sua diffusione non è stata infine sufficientemente pianificata e curata. Ne risulta uno **strumento sotto-utilizzato**.

c) *Raccomandazioni*

Non riteniamo che la revisione del manuale rientri tra le priorità del prossimo futuro. Ciò che piuttosto si raccomanda è di utilizzarlo nei contesti di formazione in parte o nella sua completezza o in una versione più snella.

4.3.2 Interventi di formazione: formazione operatori sociali, corsi sul budget familiare, formazione risorse umane e formazione tutor

a) *Esiti positivi*

Gli interventi di formazione attivati dal Piano sono di buona **pertinenza**. Essi costituiscono una risorsa importante in termini preventivi – oltre che formativi – ed hanno raggiunto una **popolazione ampia ed eterogenea**. I singoli interventi sono parsi inoltre molto **adeguati** ai diversi target implicati, tra cui operatori del settore sociale, cittadini, rappresentanti delle risorse umane e volontari da inserire nei percorsi di intervento.

Sul piano dell'**efficacia**, tutti gli interventi hanno raggiunto degli **ottimi livelli di utilità percepita e soddisfazione da parte dei partecipanti**. Gli **interventi rivolti ai cittadini spiccano sicuramente per il loro successo**. Circa 100 persone sono state coinvolte ed hanno riportato un incremento significativo delle loro conoscenze e capacità percepite in tema di gestione del budget. Il successo di tale iniziativa è inoltre dimostrato dall'alta richiesta di nuove edizioni del corso.



Efficace, oltre che innovativo, anche l'intervento rivolto alle risorse umane, valutato molto utile dai partecipanti. Trattandosi di un intervento sviluppato a Piano avviato, esso rappresenta anche ***evidenza dello sviluppo di una visione più sistemica del problema***.

La formazione degli operatori sociali è stata anch'essa apprezzata, pur con alcune criticità che andremo a descrivere. Attraverso tale formazione è stato comunque ***possibile attrezzare gli operatori di alcuni strumenti*** per essere più efficienti a fronte di problemi di indebitamento dei loro utenti. Un'indagine specifica svolta sugli operatori sociali (alla quale hanno risposto in 20) riporta un ***senso di competenza nel gestire i casi di indebitamento eccessivo maggiore tra coloro che hanno avuto la possibilità di seguire il corso***. Benché in mancanza di dati longitudinali non si possa attribuire con certezza tale differenza alla frequenza del corso, è ragionevole pensare che il corso abbia contribuito a rinforzare tali competenze.

La ***formazione tutor***, infine, è stata ***apprezzata dai partecipanti***. La sua efficacia tuttavia è difficile da valutare dato lo scarso utilizzo dei tutor sul campo. Entreremo nel merito di tale problematica nella sezione dedicata agli interventi.

b) Criticità

Il ***corso per operatori sociali***, benché sia stato comunque fonte di un apprendimento percepito da parte dei partecipanti, è stato ***strutturato senza tenere adeguatamente conto dei reali vincoli lavorativi degli operatori***. Trattandosi di un corso di persone in servizio sarebbe stato opportuno calare maggiormente le risorse e gli strumenti presentati all'interno dei vincoli e delle possibilità realistiche di azione degli operatori. In particolare, il supporto alla questione dell'indebitamento costituisce uno degli innumerevoli compiti a cui sono chiamati gli operatori sociali e di fatto si presenta, nei loro casi, per lo più intrecciato all'interno di innumerevoli altre questioni. Il corso a loro proposto teorizzava invece l'indebitamento come un problema a sé e, implicitamente, offriva un modello di consulenza dedicata più adeguato a figure specialistiche che lavorano quasi esclusivamente su questo tema.

In merito ai ***corsi per volontari tutor*** le criticità riguardano per lo più la ***successiva difficoltà nell'attribuire loro dei casi*** e renderli quindi operativi. Tale problema viene affrontato nel dettaglio nella sezione dedicata all'intervento.

c) Raccomandazioni

Dato il successo degli ***interventi rivolti ai cittadini ed alle risorse umane si consiglia di procedere*** con tali interventi, fino ad aver coperto tutta la popolazione richiedente, nonché di ***utilizzare modelli simili per promuovere nuove azioni formative sul tema***. La gestione delle spese e la gestione degli indebitamenti sul lavoro sono temi sensibili molto rilevanti ed utili per una prevenzione capillare ed efficace. Rispetto ai cittadini, inoltre, il fatto di aver posto l'attenzione sulla gestione del denaro più che sull'indebitamento ha probabilmente reso le persone più disponibili ad accedere a tali corsi. La raccomandazione è di ***sviluppare iniziative simili ampliando il target di riferimento ed includendo le fasce più vulnerabili***. Si consiglia, inoltre, di ***combinare tali attività con misure più orientate alla consulenza individuale***, ad esempio tramite l'operato dei tutor. Gli interventi sulla gestione del



budget per i cittadini dovrebbero inoltre entrare a far parte di un dispositivo di prevenzione più allargato e condiviso con i diversi partner della rete.

Nel merito della **formazione degli operatori sociali**, il bacino di utenza è stato coperto per cui non è necessario replicare corsi simili. Tuttavia, da un lato, **si raccomanda di valutare l'inserimento di tematiche simili nella formazione di base di tali operatori**. Dall'altro, si ritiene importante continuare ad investire in **forme di formazione continua che siano meglio calibrate sulle esigenze degli operatori**. Si è infatti rilevato come gli operatori si sentano effettivamente chiamati, pur all'interno di un tempo ristretto, ad affrontare problematiche di indebitamento eccessivo. Il 90% di coloro che hanno risposto alla nostra indagine online ci riportano, infatti, di trovarsi "spesso" o "quasi sempre" di fronte ad utenti in stato di indebitamento eccessivo che presentano alti gradi di vulnerabilità sociale, scarsa consapevolezza della loro situazione e bassa motivazione ad uscire dalla condizione di indebitamento. Si tratta per lo più di persone che cercano assistenza e supporti economici o condoni e che si portano dietro una vera e propria "cultura" dell'indebitamento che andrebbe sradicata. A fronte di questa situazione vedono difficile poter operare a supporto della gestione di un budget più consapevole. Il lavoro da fare è ben più profondo.

4.3.3 Conclusioni area formazione

Le misure di formazione si sono dimostrate **particolarmente efficaci** e la maggioranza dei partecipanti ha riportato alti livelli di soddisfazione ed utilità percepita. La **formazione rivolta ai cittadini** sulla gestione delle spese personali ha inoltre favorito un **incremento significativo delle conoscenze e del senso di efficacia nella gestione del denaro** tra i partecipanti. Questo risultato appare particolarmente interessante in quanto da evidenza di un cambiamento effettivo e rilevante. A parte alcune criticità puntuali, il Piano ha inoltre contribuito ad **offrire risorse e rafforzare competenze tra operatori sociali, tutor volontari, referenti risorse umane** che si trovano ad interagire con cittadini e lavoratori in stato o a rischio di indebitamento eccessivo. Gli effetti positivi a lungo termine di tali investimenti in formazione sono difficilmente controllabili, dimostrabili e quantificabili, ma il fatto che la formazione costituisca una risorsa importante di prevenzione è un fattore ampiamente riconosciuto. Uno dei grandi meriti del Piano è proprio quello di aver contribuito in modo sostanziale all'avvio ed alla diffusione di tali iniziative in Ticino.



4.4 Area intervento

4.4.1 Accompagnamento condono ed esecuzioni e fallimenti

a) *Esiti positivi*

L'area intervento ha previsto due misure di accompagnamento differenziate tra loro solamente rispetto all'ufficio cantonale di riferimento. L'intervento consisteva nell'affiancare un tutor al lavoro degli operatori sociali, offrendo agli utenti una consulenza individualizzata che tali operatori non potevano garantire.

La misura era sicuramente **pertinente**, ma si sono rilevati vari **limiti** di **adeguatezza** ed **efficacia** dato il **ridotto numero di utenti raggiunti** (15 persone). Tuttavia, **gli utenti a cui è stato affiancato un tutor hanno mostrato una evoluzione positiva**. Tali utenti erano giovani e giovani adulti con debiti da poche migliaia di franchi a 100.000 CHF per un totale di circa 440.000 CHF. Essi presentavano inoltre varie problematiche incluse, in alcuni casi, situazioni di alcolismo, dipendenza da gioco o depressione. Per rilevare la riuscita di tali interventi abbiamo distinto tra indicatori di successo relativi alla persona (indicatori che richiamano ad una riduzione della vulnerabilità e ad un aumento della presa di responsabilità da parte dell'individuo) ed indicatori di successo relativi al debito (indicatori riferibili alla riduzione parziale o totale del debito).

In riferimento agli **indicatori di successo relativi alla persona** si rileva quanto segue:

- 6 persone hanno raggiunto una **consapevolezza e chiarezza della loro situazione** economica e di indebitamento, primo presupposto essenziale per avviare strategie di risanamento;
- 3 hanno attivamente **messo in atto strategie per la risoluzione del loro problema di indebitamento;**
- 3 si sono **attivati operativamente per ridurre il loro stato di vulnerabilità** (es. tornati in formazione).

In riferimento agli indicatori di successo relativi al debito si rileva quanto segue:

- Con 3 individui si sono avviate strategie di **contenimento del debito;**
- Con 5 individui si è raggiunta una **stabilizzazione;**
- Con 4 persone si è raggiunto un risanamento **effettivo parziale o globale** per un totale circa di 75.000 CHF

Infine 3 persone si sono perse lungo il percorso.

b) *Criticità*

La principale criticità riguarda il **numero estremamente ridotto di casi identificati e seguiti**. A questo proposito la collaborazione con l'Ufficio esazioni e condoni e l'Ufficio esecuzione e fallimenti non ha portato al risultato sperato. Il numero di casi segnalati da tali uffici sono stati pochissimi e si rilevava una mancata corrispondenza tra le caratteristiche dell'utenza di tali uffici e le possibilità di azione dei tutor.



Tale insuccesso è attribuibile ad una serie complessa di fattori che chiamano in causa l'adeguatezza delle strategie di identificazione e coinvolgimento della popolazione target. In particolare, ci si è accorti della **forte implicazione emotiva dello stato di indebitato** e dei sensi di colpa e di vergogna che ostacolano la disponibilità ad essere presi in carico. La motivazione degli individui ad essere seguiti per uscire dallo stato di indebitamento e qualcosa su cui lavorare che non può essere data per scontata. Inoltre, le azioni dei tutor erano orientate a potenziale l'agentività individuale senza sostituirsi all'individuo ad esempio attraverso forme di procura. Tuttavia tale approccio non risulta sempre efficace.

Sul piano istituzionale, **non si è riusciti a creare delle linee di azione veramente condivise e sinergiche**. In particolare, a parere degli operatori sociali, il Piano proponeva strumenti e dispositivi che sottintendevano la disponibilità dell'indebitato ad uscire da tale situazione. Tuttavia, gli uffici competenti e gli operatori che vi lavorano riportano che solo una minima percentuale dei loro utenti dispone di tali requisiti. Per la maggior parte di loro si tratta di un problema culturale e radicato che vedevano insormontabile.

c) *Raccomandazioni*

Le linee di intervento richiedono di essere diversificate ed in parte ripensate. L'azione dei tutor funziona su una parte della popolazione e può essere mantenuta in tali margini. Occorre **potenziale la collaborazione anche con istituzioni diverse da Caritas** che operano in modo differente. L'ampliamento dell'offerta di intervento al di là dell'azione di Caritas è inoltre auspicabile data la forte connotazione religiosa ed assistenzialista di tale associazione che potrebbe creare resistenze da parte di alcuni. Differenziando l'identità degli enti coinvolti si potrebbe ampliare il bacino delle persone interessate.

Occorre inoltre **affrontare il problema di quella fascia di popolazione** in stato di indebitamento **che non presenta alcuna motivazione ad uscirne** e che rimanda ad una cultura dell'indebitamento e dell'assistenzialismo.

L'intervento necessita inoltre di essere maggiormente coordinato con le altre misure di sensibilizzazione e formazione. Tali misure dovrebbero essere l'occasione per creare degli agganci con la persone in stato di indebitamento. Si tratta di immaginare un dispositivo sinergico ed una comunicazione efficace tra gli enti della rete.

In questa prospettiva, inoltre, i **tutor presentano importanti risorse per una consulenza individuale da integrare in varie altre attività di formazione** (es. a coté degli incontri sulla gestione del budget) o **prevenzione** (es. a supporto dei giovani a rischio).



5. CONCLUSIONI E RACCOMANDAZIONI FINALI

La valutazione presentata si è avvalsa di diversi strumenti ed ha visto il combinare una azione di accompagnamento con una azione di analisi degli esiti finali e generali. L'insieme delle misure hanno mostrato buoni livelli di successo, soprattutto in riferimento alla prevenzione e formazione.

Tra le azioni su cui vale la pena continuare ad investire si identificano soprattutto le seguenti:

- **Il consolidamento e l'autonomizzazione della rete**, incluso un lavoro per **rafforzare una identità condivisa** e per **definire dispositivi** di lavoro **sinergici** sul tema dell'indebitamento, frutto delle azioni dei diversi partner;
- **Il rafforzamento delle azioni nella scuola**, soprattutto in riferimento alla formazione insegnanti;
- **Il mantenimento degli interventi per giovani a rischio e delle offerte formative per cittadini e aziende**;
- **Il re-utilizzo dei tutor** in integrazione ad altre azioni ed il **rafforzamento delle azioni di intervento** tenendo conto dei vincoli e delle complessità riscontrate.

Pur non potendo misurare l'impatto del Piano in termini prettamente quantitativi, evidenziamo come le varie misure avviate abbiano permesso di accrescere le conoscenze e la capacità percepita di gestire il proprio budget di più di 300 persone tra studenti, cittadini e giovani a rischio. Grazie al Piano, inoltre, 56 operatori nel sociale hanno acquisito nuovi strumenti di lavoro e si è avviato con una trentina di persone un'azione sperimentale di formazione per le aziende su come affrontare il problema dell'indebitamento nella prospettiva delle risorse umane. Questi dati offrono evidenza di un impatto informativo e preventivo importante.

Riteniamo infine importante evidenziare come l'indebitamento eccessivo derivi da processi complessi che vedono intrecciarsi condizioni strutturali e legislative con caratteristiche individuali e situazionali generali o contingenti. Tale complessità è stata riconosciuta ed evidenziata anche dal gruppo di esperti coinvolti nel processo di valutazione. Gli esperti hanno da un lato riconosciuto e valorizzato l'ampio respiro del Piano che affronta il tema a 360 gradi. Dall'altro, hanno esortato ad un rafforzamento delle riflessioni a livello strutturale, quali ad esempio gli aspetti legislativi necessari per ridurre il problema.

Nel complesso il Piano ha avuto il grande merito di dare visibilità al tema dell'indebitamento eccessivo e a tutte le realtà territoriali che in vario modo cercavano di farvi fronte già prima del Piano stesso. La messa in rete dei diversi attori a vario titolo coinvolti e l'attivazione di un dispositivo di misure diversificate e complementari per prevenire ed affrontare il problema costituiscono un importante valore aggiunto del Piano. L'aver posto attenzione su questo tema in un momento in cui il tasso di indebitamento non raggiunge ancora soglie allarmanti costituisce un ulteriore fattore importante da considerare, in quanto offre il tempo di agire non nella pressione dell'urgenza. Tale tempo è indispensabile per favorire una lettura del problema, per riflettere sulle azioni avviate ed apprendere da esse.

Tab. 2 Sintesi esito singole misure

	Misura	Esiti positivi	Limiti riscontrati	Raccomandazioni
COORDINAMENTO	Messa in rete di organizzazioni/enti/associazioni operanti in campo di indebitamento	Rete avviata con progressivo incremento enti. Eterogeneità come valore aggiunto. Rafforzamento e ampliamento progressivo delle azioni. Sviluppo azioni collaborative tra partner	Rete non ancora autonoma ed auto sostenibile.	La rete merita di essere consolidata e formalizzata. Occorre trovare strategie di auto sostentamento e lavorare sulla sua identità.
	C.1.1 Incontri annuali	Alta soddisfazione dei partecipanti. Utile per far conoscere le diverse iniziative e per creare un'occasione formale di incontro tra membri della rete e persone interessate a far nascere nuove collaborazioni.	-	Da mantenere al fine di poter contare su un appuntamento annuale di confronto. Utile per mantenere l'attenzione sul tema.
	C.1.2 Sito internet	Sito ben strutturato ed informativo. Conta circa 1.700 visualizzazioni e circa 4.500 pagine sono state ad oggi consultate. Costituisce una buona vetrina per il Piano.	Realizzato con un certo ritardo, ma ora costantemente aggiornato.	Il sito è uno strumento indispensabile per l'identità del Piano. E' importante mantenerlo ed aggiornarlo. Al momento esso viene gestito dalla direzione del Piano. In vista di una autonomizzazione delle rete sarebbe auspicabile un ruolo più diretto dei membri (o di alcuni di essi) della rete nella gestione del sito.
PREVENZIONE	P.1.1 Materiale informativo	Il sito www.budgetconsigli.ch e l'opuscolo "zero, cento, mille" costituiscono dei materiali informativi interessanti.	Le strategie di diffusione si sono limitate alla distribuzione dell'opuscolo e all'informazione dell'esistenza del sito.	Sarebbe utile poterne ottimizzare l'uso all'interno di misure strutturate di formazione o sensibilizzazione (es. utilizzandolo come materiale di base per un'azione formativa con le famiglie o con i giovani ecc.).
	P.1.2 Gioco Ciao Cash	Strumento tradotto e diffuso (almeno 700 copie – dato difficile da avere nel dettaglio). Il gioco piace e viene considerato utile e interessante.	Risorsa a nostro parere ancora sotto-utilizzata.	Si raccomanda di rinforzarne l'uso all'interno delle diverse misure.
	P.2.1 Video sensibilizzazione	Sensibilizzazione studenti coinvolti nello sviluppo dei video. Video di buona qualità e ben diffusi sui social.	Video sotto-utilizzati in iniziative strutturate di educazione-sensibilizzazione	Non è sufficiente far visionare un video per sviluppare consapevolezza critica al problema. I video dovrebbero essere utilizzati come stimolo per una riflessione all'interno di iniziative strutturate.
	P.2.2 Progetto prevenzione giovani SCC	Attività integrata nel curriculum. Interessante e percepita come utile		Sarebbe utile incoraggiare e promuovere attività simili, ad esempio attraverso la formazione insegnanti
	P.3.1 Interscambio docenti-specialisti	Apprezzati dai partecipanti.	Bassa adesione, esito più informativo che formativo.	Occorre rivedere la strategia di coinvolgimento degli insegnanti e delle scuole puntando maggiormente sulla formazione insegnanti

(... segue)

	Misura	Esiti positivi	Limiti riscontrati	Raccomandazioni
PREVENZIONE	P.3.2 Fondo sensibilizzazione scuole	La misura ha valorizzato l'iniziativa di scuole e associazioni (anziché sostituirsi ad esse).	Fondo utilizzato soprattutto nelle scuole medie (interventi limitati in elementari, superiori, FP)	Ha senso mantenere attivo il fondo solo se in parallelo si agisce con strategie per favorire il ruolo attivo delle scuole. Occorre pensare forme di coinvolgimento scuole superiori e FP.
	Io e il denaro – scuole medie	Incremento di conoscenze percepite, mantenuto anche nel tempo. Alti valori di soddisfazione ed utilità percepite.	-	Utile mantenere l'offerta. Si raccomanda ampliamento dei target e maggiore collaborazione con gli insegnanti al fine di favorire più integrazione di tale attività nel curriculum.
	P.3.3 Competenze Giovani – MIDADA MACONDO	Incremento capacità percepite gestione budget, sensibilizzazione sul tema, coinvolgimento positivo degli educatori.	Mancanza di supporto a lungo termine.	Occorrerebbe creare sinergia con iniziative di supporto continuo nel tempo (es. tutor).
	(In)Formazione operatori in imprese sociali d'inserimento Socio-professionale	Il corso è stato percepito utile, in particolare, per conoscere i servizi a cui poter indirizzare utenti in difficoltà e per accrescere il proprio senso di competenza professionale nel supportare persone in stato (o a rischio) di indebitamento eccessivo.	Orientamento prevalentemente informativo.	Sarebbe utile utilizzare i momenti informativi anche come occasioni di aggancio per altri più formativi.
FORMAZIONE	F.1.1 Manuale operatori	Manuale prodotto e disponibile online.	Scarsa diffusione, non utilizzato nei contesti formativi.	Si raccomanda un utilizzo all'interno di altre attività eventualmente sviluppandone una versione più snella o scorporandone alcune parti.
	F.1.2 Formazione operatori	Partecipanti riportano acquisizione nuovi strumenti e risorse.	Contenuti troppo specialistici che non hanno tenuto conto dei vincoli entro cui gli operatori sociali operano.	Da mantenere solo se si amplia il bacino di utenza e/o se si reimposta in modo più funzionale a vincoli e specificità del lavoro degli operatori. Sarebbe inoltre consigliabile un collegamento con la formazione di base per operatori sociali.
	F.1.3 Formazione tutor volontari	Alta soddisfazione ed utilità percepita dai partecipanti.	La scarsa attivazione dei tutor rende difficile la valutazione dell'efficacia della formazione.	Occorre ampliare il bacino di utenza e considerare il coinvolgimento di enti aggiuntivi accanto a Caritas. Tutor utili da inserire anche in altre misure
	F.2.1 Io e il mio budget	Incremento capacità percepite gestione budget, grande partecipazione ed alta soddisfazione percepita.	-	La misura è da mantenere in quanto tale. Sarebbe inoltre utile sfruttare l'alta partecipazione come occasione per agganciare persone più in difficoltà per sostegni più a lungo termine.
	Seminari per dirigenti e quadri aziendali in ambito HR	Misura innovativa che coinvolge il contesto delle aziende. Buona percezione di utilità da parte dei partecipanti.	-	Misura innovativa da mantenere e sviluppare ulteriormente.

(... segue)

INTERVENTO	<p>Accompagnamento persone in difficoltà</p>	<p>Gli esiti delle persone accompagnate sono positivi. In particolare, su 15 casi 12 hanno raggiunto esiti positivi come indicato sotto</p> <p>Indicatori di successo relativi alla persona:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Raggiungimento consapevolezza: 6 casi • Attivazione per ridurre debiti: 3 casi • Attivazione per ridurre stato di vulnerabilità: 3 casi <p>Indicatori di successo relativi al debito:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Contenimento: 3 casi • Stabilizzazione: 5 casi • Risanamento parziale o globale: 4 casi 	<p>Pochi casi agganciati e seguiti. Tot (giugno 2017) : 15 casi</p>	<p>Le strategie di individuazione ed aggancio degli utenti necessitano di essere riviste. In particolare occorre:</p> <ul style="list-style-type: none"> - diversificare gli interventi in base alle diverse caratteristiche degli utenti; - puntare su una campagna di sensibilizzazione che metta in evidenza la consulenza nella gestione del denaro più che nell'uscita dall'indebitamento. - Rivedere la collaborazione con gli uffici di competenza (esazione e condoni, esecuzione e fallimenti, azione sociale) al fine di definire linee di azione condivise; - impostare una collaborazione stretta tra azioni di intervento, formazione e sensibilizzazione al fine di poter identificare gli utenti da diverse fonti.
-------------------	--	--	---	---

