



**Provincia
di Milano**

M. 19 ODG

DELIBERAZIONE N°...66.../...06... REP. GEN.

Atti n°18451/2006- 16.1/5508/2005

GIUNTA PROVINCIALE

Seduta del - 1 FEB. 2006

Presidente

FILIPPO LUIGI PENATI

Vice Presidente

ALBERTO MATTIOLI Assente

Assessori Provinciali

GIANSANDRO BARZAGHI

DANIELA BENELLI

BRUNA BREMBILLA

GIORGIO CALO'

BRUNO CASATI Assente

FRANCESCA CORSO

IRMA DOMENICA DIOLI

DANIELA GASPARINI

ALBERTO GRANCINI Assente

PAOLO MATTEUCCI

PIETRO MEZZI

PIETRO LUIGI PONTI Assente

ROSARIA ROTONDI

LUIGI VIMERCATI

Con l'assistenza del Vice Segretario Generale Liana BAVARO

Su proposta dell'Assessore Rosaria Rotondi

Oggetto: contributi a favore del Terzo Settore e dei Comuni/Ambiti Territoriali a sostegno di progetti di inclusione sociale.

Il Direttore Centrale Affari Sociali - Dr. Claudio Minoia

Il Direttore del Settore / Servizio

L'atto si compone di 9 pagine di cui 5 pagine di allegati, parte integrante.

LA GIUNTA PROVINCIALE

Premesso che:

la Legge 8 novembre 2000 n. 328 "Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali", all'art. 7, attribuisce alle Province il concorso alla programmazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali da realizzare mediante la raccolta delle conoscenze e dei dati sui bisogni, l'analisi dell'offerta assistenziale e l'approfondimento dei fenomeni sociali più rilevanti, la promozione di iniziative di formazione e la partecipazione alla definizione e all'attuazione dei Piani di Zona;

la Legge Regionale del 24 luglio 1993 n. 22 e la Legge Regionale 16 settembre 1996 n. 28 attribuiscono alle province funzioni di promozione, sostegno e riconoscimento a favore delle organizzazioni di volontariato e dell'associazionismo;

Richiamata la Deliberazione di Giunta Provinciale n°685/05 del 28 settembre 2005 con cui sono stati approvati i contributi destinati agli Ambiti Territoriali per l'adozione di progetti di sviluppo ed innovazione nell'area dell'assistenza agli anziani non autosufficienti, ai disabili, ai minori e alle famiglie, agli adulti in difficoltà e agli immigrati;

Vista l'informativa di Giunta del 17 gennaio 2006 in merito al piano di lavoro 2006 della Direzione Centrale Affari sociali per il documento "Dall'emergenza al progetto" – percorsi di accoglienza ed inclusione per i Comuni della Provincia di Milano ai sensi della programmazione locale ex Legge 328/2000;

Considerato che la Provincia di Milano, all'interno delle funzioni attribuite alla Direzione Centrale Affari Sociali, intende promuovere la realizzazione di progetti, interventi sociali e servizi in collaborazione con i Comuni e/o il Terzo Settore, finalizzati a favorire l'inclusione sociale di soggetti che vivono condizioni di marginalità sociale legati a processi migratori, di deriva sociale, in situazione di crisi o nella condizione di nuove povertà, in condizioni di solitudine e di grave emarginazione o che rientrano all'interno dell'area specifica delle fragilità sociali e nuove povertà secondo la definizione regionale;

Ritenuto opportuno approvare il documento elaborato dalla Direzione Centrale Affari Sociali "Dall'emergenza al progetto" – percorsi di accoglienza ed inclusione (Allegato A – che costituisce parte integrante e sostanziale del presente provvedimento);

Considerato che si intende promuovere la costruzione di una rete di risorse e di opportunità stabili, per l'attivazione di servizi di accoglienza sociale e la gestione di situazioni di crisi ed emarginazione sociale finalizzati alla piena integrazione di "soggetti fragili";

Atteso che per la costruzione di tale rete si rende necessario sviluppare insieme alla rete dei Comuni collaborazioni anche con quei soggetti che da tempo hanno sperimentato e realizzato interventi e servizi in modo specifico, competente ed efficace (ad es.: Caritas, Opera San Francesco, Banco Alimentare, CAD, NAGA, ARCI, Consorzi di Cooperative Sociali, associazioni iscritte nel registro del volontariato, Registro Regionale FIOPS, AUSER soggetti sostenuti nel progetto provinciale finanziato nel 2005/06 ex-legge 40);

Atteso inoltre che tali interventi sulle emergenze sono oggetto, di norma, della programmazione locale gestita dai Comuni e dagli Ambiti Territoriali all'interno dei Piani di Zona;

Considerato pertanto necessario promuovere e sottoscrivere con organismi del Terzo Settore e Comuni del territorio provinciale, intese operative per la promozione, la progettazione e la realizzazione di interventi di accoglienza, segretariato sociale, mediazione culturale, progettazione individualizzata, progettazione partecipata con grandi gruppi, formazione professionale e tirocini formativi, sviluppo di mutuo aiuto e associazionismo, sostegno all'autonomia con interventi sociali, attivazione di percorsi di inserimento sociale;

Considerato che la Provincia di Milano intende sostenere con risorse finanziarie proprie le tipologie di intervento sopra descritte mediante un primo stanziamento di € 200.000,00, che saranno ripartiti tra gli organismi del Terzo Settore e i Comuni/Ambiti Territoriali sulla base della presentazione di progetti finalizzati a contrastare situazioni di emergenza e a favorire percorsi di inclusione sociale;

Visto l'art. 1, comma 155 della legge n. 266 del 23/12/2005 (finanziaria 2006), che proroga il termine per la deliberazione del bilancio di previsione al 31 marzo 2006;

Considerato che il bilancio di previsione 2006 è in fase di formazione, e si applicano quindi le disposizioni relative all'esercizio provvisorio stabilite dall'articolo 163, commi 1) e 3), del D.Lgs. n. 267/2000, che recita "...nelle more dell'approvazione del bilancio... gli enti locali possono effettuare, per ciascun intervento, spese in misura non superiore mensilmente ad un dodicesimo delle somme previste nel bilancio deliberato, con esclusione delle spese tassativamente regolate dalla legge o non suscettibili di pagamento frazionato in dodicesimi..";

Considerato che in attesa dell'approvazione del Bilancio Preventivo 2006 gli stanziamenti utilizzabili da ciascuna Direzione/Settore/Servizio/Progetto sono pari alle previsioni definitive del Bilancio 2005 e del relativo Piano Esecutivo di Gestione, con le limitazioni di cui all'art.163, commi 1) e 3) del D.Lgs. n. 267/2000;

Dato atto che la spesa oggetto del presente provvedimento rispetta le disposizioni sopra richiamate;

Atteso che la somma di € 200.000,00 è contenuta

- nella quota di € 170.000,00 all'intervento 1 08 02 05 con riferimento al competente capitolo del Bilancio 2006 (H2500 "Fondo per interventi per minori, adulti in difficoltà, disabili e anziani anche in collaborazione con gli Enti Locali);

- nella quota di € 30.000,00 all'intervento 1 08 02 03 2006 con riferimento al competente capitolo del Bilancio 2006 (H2123 "Fondo per interventi di interesse sociale");

Ritenuto, inoltre, necessario demandare, la sottoscrizione delle intese operative, in stretta coerenza con il progetto allegato, con gli organismi del Terzo Settore e i Comuni/Ambiti Territoriali, e l'adozione di dettaglio, dei conseguenti atti gestionali - amministrativi al Direttore Centrale Affari Sociali;

Visto il parere favorevole di regolarità tecnica - amministrativa espresso, ai sensi dell'art. 49 del D.Lgs n. 267 del 18.08.2000, dal Direttore Centrale Affari Sociali in data 25/01/2006

Visto il parere di regolarità contabile espresso ai sensi dell'articolo 49 del D. Lgs. n. 267/2000 dal Direttore Centrale Finanze e Bilancio in data 25/01/2006;

Acquisito il visto del Direttore Centrale Affari Sociali in data 25/01/2006

Visto lo Statuto della Provincia di Milano;

Udito il relatore

a voti unanimi resi ai sensi di legge,

DELIBERA

- 1) di approvare, per i motivi esposti in premessa, il documento - "Dall'emergenza al progetto" - percorsi di accoglienza e di inclusione sociale (Allegato A - che costituisce parte integrante e sostanziale del presente provvedimento);
- 2) di prevedere la somma complessiva di € 200.000,00 per la realizzazione degli interventi di accoglienza, segretariato sociale, mediazione culturale, progettazione individualizzata, progettazione partecipata con grandi gruppi, formazione professionale e tirocini formativi, sviluppo di mutuo aiuto e associazionismo, sostegno all'autonomia con interventi sociali, attivazione di percorsi di inserimento sociale secondo la descrizione contenuta nel documento citato al punto precedente;
- 3) di dare atto che tali interventi saranno realizzati sulla base di intese operative da condividere con organismi del Terzo Settore e/o Comuni/Ambiti Territoriali;
- 4) di demandare la sottoscrizione delle intese operative con gli organismi del Terzo Settore e i Comuni/Ambiti Territoriali, e l'adozione dei conseguenti atti gestionali - amministrativi al Direttore Centrale Affari Sociali;
- 5) di dare atto che la spesa di 200.000,00 è contenuta :
 - nella quota di € 170.000,00 all'intervento 1 08 02 05 con riferimento al competente capitolo del Bilancio 2006 (H2500 "Fondo per interventi per minori, adulti in difficoltà, disabili e anziani anche in collaborazione con gli Enti Locali);
 - nella quota di € 30.000,00 all'intervento 1 08 02 03 2006 con riferimento al competente capitolo del Bilancio 2006 (H2123 "Fondo per interventi di interesse sociale");

Pareri espressi sulla proposta della presente deliberazione ed inseriti nell'atto ai sensi dell'art. 49 del D.Lgs. n. 267/00

Parere favorevole di regolarità contabile e di copertura finanziaria

Parere favorevole di regolarità tecnica/amm.va

IL RAGIONIERE CAPO

IL DIRETTORE

Data 25/01/2006

.Rag. Giuseppe Cerri.

Data 25/01/2006

Dr. Claudio Minoia

IL DIRETTORE

Data

.....

VISTO, IL DIRETTORE CENTRALE

Data 25/01/2006

Dr. Claudio Minoia

Letto, approvato e sottoscritto

IL PRESIDENTE

F.to Penati

.....

VICE

IL SEGRETARIO GENERALE

F.to Bavaro

.....

PUBBLICAZIONE

Il sottoscritto Segretario Generale dà disposizione per la pubblicazione della presente deliberazione, mediante affissione all'Albo Pretorio, ai sensi del 1° comma dell'art. 124 del D.Lgs. n. 267/00 con contestuale comunicazione ai Capi Gruppo Consiliari, ai sensi dell'art. 125 del D.Lgs. n. 267/00.

Milano, li. - 1 FEB. 2006

IL SEGRETARIO GENERALE

F.to Bavaro

La presente deliberazione è stata trasmessa alla Prefettura, ai sensi dell'art. 135 del D.Lgs. n. 267/00.

ESTREMI DI ESECUTIVITA'

La presente deliberazione è divenuta esecutiva:

- in quanto dichiarata immediatamente eseguibile ai sensi del 4° comma dell'art. 134 del D.Lgs. n. 267/00.
- per decorrenza dei termini di cui al 3° comma dell'art. 134 del D.Lgs. n. 267/00.

“DALL’EMERGENZA AL PROGETTO”
PERCORSI DI ACCOGLIENZA E DI INCLUSIONE SOCIALE

PRESUPPOSTI

Questo documento di prospettiva nasce da alcune riflessioni comuni interne ai diversi soggetti che operano nella Direzione Centrale Affari Sociali nelle funzioni di Supporto ai Comuni – Piani di Zona, attività di segretariato e emergenze sociali, formazione, immigrazione e grave marginalità).

Si ritiene necessario che gli elementi condivisi sul piano dell’analisi guidino l’azione della Direzione verso modelli efficaci nell’affrontare le situazioni di crisi e di emergenza sociale che i territori della Provincia si ritroveranno a gestire nel corso del 2006.

Uno sguardo alla realtà

Gli episodi recenti, sul fronte della prima e seconda accoglienza, inducono alla riflessione e rendono necessaria l’elaborazione di progetti e proposte che sappiano leggere in profondità le dinamiche sociali.

Sperimentare modelli e approcci nuovi per favorire l’inclusione sociale di grandi gruppi di persone è una scelta non derogabile, vista l’entità dei problemi.

Sempre più frequentemente la complessità sociale ci presenta situazioni di emergenza nella quali gruppi consistenti di persone o singole famiglie chiedono risposta a bisogni fondamentali, esigono diritti, chiedono nuove prospettive di vita .

Sono poi segnalate, sempre più frequentemente, molteplici condizioni di crisi individuale e familiare che generano forte disagio e “ingresso” nella condizione di povertà, di deprivazione e di emarginazione.

La logica emergenziale, con cui vengono affrontate le situazioni di crisi, lascia aperte in modo evidente le questioni sostanziali e le cause generatrici di disagio e di conflitto.

Si tratta di creare spazi di accoglienza e di sicurezza relazionale nel momento della crisi, in modo che ci siano: un tempo di passaggio/transizione, la riorganizzazione di risorse e potenzialità, l’identificazione di possibili soluzioni e realizzazione di nuove prospettive.

L’efficacia degli interventi nella gestione delle crisi e delle emergenze sviluppa possibilità nuove di:

- accoglienza,
- percorsi solidali,
- integrazione attiva e reciproca fra soggetti portatori di bisogni e comunità locali.

Sperimentare tutto questo può restituire ai cittadini e alle comunità che vivono nel territorio senso di affidabilità e di sicurezza sociale, sicurezza che non si può garantire solo con l’esercizio del controllo.

Riteniamo quindi importante elaborare un piano sostanziale che accetti la sfida di tale complessità e vada a lavorare su forme stabili di risposta alle situazioni di crisi.

Dalla capacità di gestire in modo efficace le diverse emergenze è necessario passare poi ad una logica di prevenzione, creando punti di rilevazione e di segnalazione di difficoltà e di disagio di persone, famiglie e gruppi.

In tale processo di sviluppo di comunità si intende valorizzare le esperienze dei soggetti del terzo settore che ha saputo attivare percorsi nuovi di fronte alle richieste del contesto sociale.

E' fondamentale inoltre sviluppare in modo sistematico forme di intesa interistituzionale, dialogando con i Comuni e gli Ambiti e il Terzo Settore in modo tale da inserire il progetto nella programmazione delle politiche sociali previste dai Piani di Zona e negli interventi del volontariato che si occupano di fragilità sociali e di nuove povertà.

Il presente documento intende essere la presentazione sintetica del lavoro prossimo che svilupperà una prospettiva nuova nelle modalità e nelle strategie di accoglienza dei problemi e nella creazione di nuove opportunità.

Il ruolo della Provincia

Anche di fronte alle emergenze che la complessità sociale presenta riteniamo fondamentale che l'azione della Provincia si sviluppi in sintonia con i compiti indicati all'art. 7 della legge 328/00 e dalle recenti circolari regionali di settore che indicano le modalità per la costruzione di un sistema integrato di interventi e di servizi.

La Provincia opererà nel:

1. raccogliere e aggiornare conoscenze e dati sui bisogni dei territori
2. promuovere approfondimenti mirati sui fenomeni sociali più rilevanti
3. fornire il supporto necessario per il coordinamento degli interventi
4. promuovere in modo sistematico momenti di formazione e di aggiornamento specifici sulle emergenze sociali.

Soprattutto di fronte a grandi emergenze, è necessario promuovere la crescita culturale e professionale dei territori e in particolare degli operatori della rete di servizi costruita con i piani di zona.

DESTINATARI: FRAGILITÀ SOCIALE E NUOVE POVERTÀ

1. Soggetti con situazioni di deriva sociale
2. Soggetti in situazioni di crisi e nella condizione di nuova povertà
3. Soggetti in condizione di solitudine, fragilità psichica e di grave emarginazione
4. Gruppi di soggetti in condizione di marginalità sociale anche legata a processi migratori

FINALITÀ

1. SOSTEGNO AI PROCESSI DI INCLUSIONE SOCIALE E AUMENTO DELLE OPPORTUNITÀ DI ACCOGLIENZA DEI BISOGNI DI SINGOLI E DI GRUPPI.
2. SUPERAMENTO DELLA LOGICA EMERGENZIALE E COSTRUZIONE DI NUOVI PERCORSI CHE SAPPANO PREVENIRE O GESTIRE, FAR EVOLVERE IN MODO TEMPESTIVO LE SITUAZIONI DI CRISI.
3. SPERIMENTAZIONE ATTIVA DI SOLIDARIETÀ E INTEGRAZIONE SOCIALE NELLE EMERGENZE.
4. RESTITUZIONE DEL SENSO DI AFFIDABILITÀ DELLA COMUNITÀ NELL'AFFRONTARE I PROBLEMI E DELLA PERCEZIONE DELLA SICUREZZA NELLA CONVIVENZA SOCIALE

OBIETTIVI

1. Decodificare i bisogni, di persone e gruppi, e i significati in gioco nelle dinamiche sociali
2. Offrire risorse per i soggetti in difficoltà;
3. Mettere in comune e condividere esperienze e percorsi significativi effettuati nelle comunità territoriali;

4. Sperimentare la gestione di nuovi percorsi per far fronte alle situazioni di crisi
5. Sperimentare nuove intese e collaborazioni interistituzionali
6. Aumentare l'efficacia e le competenze degli operatori impegnati nelle situazioni di crisi/emergenza
7. Sostenere la crescita delle competenze dei servizi nell'elaborazione e gestione progettuale delle emergenze
8. Costruire nuovi modelli di approccio ai problemi

IPOTESI DI LAVORO

Con il piano emergenze sociali, la Provincia di Milano - Direzione Centrale Affari Sociali costruirà, con e per gli ambiti territoriali, con una specifica attenzione alle problematiche metropolitane, una rete di risorse e di opportunità stabili, grazie anche al Terzo Settore, per l'accoglienza e la gestione **solidale e partecipata** delle situazioni di crisi ed emarginazione sociale. Tale rete prevede:

- L'attivazione di servizi per l'accoglienza sociale, progettati ad hoc sulla specificità delle situazioni a cui far fronte.
- La disponibilità all'inserimento in servizi locali, strutture e contesti già attivi per l'accoglienza, in accordo con i soggetti del terzo settore che in questi anni hanno sviluppato esperienze significative ed efficaci.
- Competenze e abilità per lo sviluppo dell'empowerment individuale e di gruppo.
- Esperienze significative già sperimentate.
- Conoscenze e dati sui contesti e sui fenomeni sociali più rilevanti.

Tale rete sostiene il processo di: riorganizzazione, progettazione e reinserimento sociale dei soggetti in situazione di crisi/deprivazione.

Si ritiene fondamentale superare la logica assistenzialistica per poter sviluppare capacità di iniziativa e di autonomia nei percorsi di uscita dalla marginalità sociale.

ARTICOLAZIONE DEL PIANO OPERATIVO

Fasi del processo: l'offerta di un percorso

Si ritiene necessario condividere prassi comuni che vedano i seguenti elementi caratterizzanti il percorso di soluzione dei problemi:

1. ACCOGLIENZA: valutazione del bisogno e presa in carico
2. CONTRATTO: definizione del progetto/accordo
3. EROGAZIONE DELLE OPPORTUNITÀ
 - Segretariato sociale
 - Mediazione culturale
 - Progettazione individualizzata
 - Progettazione partecipata con **grandi gruppi**
 - Formazione professionale e tirocini formativi
 - Sviluppo di mutuo aiuto e di associazionismo
 - Sostegno all'autonomia abitativa con interventi sociali
4. ATTIVAZIONE PERCORSI DI INCLUSIONE SOCIALE
5. INSERIMENTO SOCIALE E INTEGRAZIONE NEL CONTESTO

Ruoli e funzioni

Provincia/ Direzione Centrale Affari Sociali: regia e gestione del processo sperimentale di emergenza sociale:

- ⇒ elaborazione documenti,
- ⇒ progettazione,
- ⇒ coordinamento, sostegno formativo,
- ⇒ formazione professionale e tirocini,
- ⇒ raccordo con altri Settori,
- ⇒ presentazione e gestione della proposta all'interno dei tavoli centralizzati costituiti all'interno del partenariato Provincia/Comuni

Soggetti del Terzo settore: attuazione/gestione di servizi e/o di singole competenze specifiche. Si intende sviluppare collaborazioni e la costituzione di una rete permanente soprattutto con quei soggetti che da tempo hanno sperimentato l'intesa con la Provincia di Milano e realizzato interventi e servizi in modo specifico, competente ed efficace (Caritas, Opera s. Francesco, Banco Alimentare, CAD, NAGA, ARCI, AUSER consorzi di cooperative sociali, associazioni iscritte al registro del volontariato, registro regionale fiops, soggetti sostenuti nel progetto provinciale finanziato nel 2005/06, ex legge 40)

I Comuni e gli Ambiti: accordo interistituzionale, inserimento della proposta nella programmazione locale, preparazione del contesto. Riteniamo che l'intervento sulle emergenze si debba inserire anche nella programmazione prevista dai Piani di Zona, sollecitando gli Uffici di piano e i diversi tavoli specifici a produrre stimoli, progetti, richieste e segnalazioni di esigenze. In tal senso gli ambiti sono chiamati a esercitare una responsabilità in ordine a:

1. la programmazione del sistema locale
2. l'azione di coinvolgimento dei diversi soggetti nella progettazione condivisa e nella gestione partecipata delle azioni messe in essere con i Piani di Zona.
3. la garanzia di esigibilità dei diritti fondamentali legati al benessere e alla sicurezza sociale.

Riteniamo importante la presenza di tutti i soggetti, tuttavia a fronte di mancanza di disponibilità, sarà necessario adattare il percorso di attuazione del processo sperimentale con il volontariato.

RISORSE

- Risorse professionali interne alla Provincia per: progettazione, coordinamento, formazione e supervisione progetto.
- Risorse finanziarie (a partire da un primo stanziamento di almeno € 200.000,00 implementabile successivamente, se necessario, attraverso il PEG) messe a disposizione nell'ambito del tavolo tematico "Fragilità sociale e nuove povertà" istituito presso la Direzione Centrale Affari Sociali, a seguito della presentazione di proposte e progetti in partnership far diversi soggetti operanti nel sociale.
- Risorse strutturali per forme di residenzialità temporanea messe a disposizione dagli Enti Locali e dal Terzo Settore

Organizzazione

Fasi:

1. Elaborazione analitica del modello sperimentale
2. Costituzione di un gruppo tecnico misto Provincia/comuni/terzo settore

3. Definizione organigramma e relazioni con servizi e operatori
4. Strutturazione delle modalità di accoglienza proposte e progetti
5. Identificazione delle priorità
6. Avvio prima sperimentazione di intesa con i Comuni che lo richiedono all'interno del Piano di Zona o avviato dalla Provincia di intesa con il Terzo Settore
7. Monitoraggio e verifiche intermedie.
8. Taratura e stabilizzazione del modello sperimentale

Tale processo si inserisce e si raccorda con il sistema di sostegno del Welfare Community già costituito in accordo con i territori nel corso del 2005.

Si ritiene importante evidenziare gli elementi cardine su cui si fonda tale sistema di supporto:

- b) i progetti co-finanziati in partnership con gli Ambiti Territoriali e con il Terzo Settore
- c) il sistema di tavoli centralizzati, sia istituzionali che tematici
- d) le azioni formative e di consulenza di sostegno
- e) i progetti di collaborazione con la questura sui permessi di soggiorno e il coordinamento dei servizi di front-line
- f) l'ampliamento della base di conoscenze e dati da parte dell'Osservatorio Politiche sociali.

Tempi

Gennaio '06 presentazione del piano al Tavolo istituzionale dei Piani di Zona

Febbraio/marzo

- Elaborazione documento analitico
- Contatto accordo con i diversi interlocutori
- Accordi e programmazione: presentazione di proposte e progetti
- Formazione operatori
- Attivazione sperimentazioni
- Prosecuzione intese già attivate con associazioni del Terzo Settore (Caritas, Opera San Francesco ecc., con eventuale ampliamento della rete con altri soggetti)

Valutazione

Si ritiene necessario l'elaborazione di un disegno valutativo preciso e puntuale che sappia individuare contenuti, modalità e strumenti utili a valutare un processo sociale complesso.

Si esplicitano alcuni macro-indicatori

1. La qualità dell'analisi e valutazione dei bisogni e delle priorità
2. L'efficienza dei processi di lavoro e di interazione fra i diversi soggetti istituzionali.
3. Diminuzione della necessità di gestire emergenze non previste
4. La partecipazione dei destinatari delle proposte
5. La capacità di elaborazione e documentazione delle esperienze.