

GLOSSARIO SULLA QUALITÀ SOCIALE

Piccolo vocabolario dei termini maggiormente diffusi in tema di qualità sociale	
Ambiente	E lo scenario, naturale e artificiale, comprende l'aria, l'acqua, il suolo, le risorse naturali, la flora, la fauna, l'umanità e le loro varie interrelazioni (ogni cosa è connessa con ogni altra).
Azione sociale	<p>Val la pena ricordare la teoria dell'azione sociale di T. Parsons (1937) se non altro perché rappresenta l'individuo come un attore (agente) impegnato e consapevole del contesto a cui riferirsi, non un egocentrico improvvisatore, sprovvisto di riguardi nei confronti di realtà ed interlocutori.</p> <p>L'individuo, in effetti, promuove un'azione sociale sulla base (auspicabile) di un progetto, allo scopo di trasformare l'esistente in uno stato di cose ritenuto più desiderabile. Egli dispone pertanto di alternative, non tanto perché il fine determina il mezzo, quanto perché egli si trova in presenza di una situazione (altri soggetti agenti e reagenti, norme, valori, riferimenti operativi). L'attore, tanto più avvantaggia la propria azione sociale, quanto più possiede conoscenza ed informazione rispetto a questi altri riferimenti.</p> <p>L'azione sociale, dunque, è mutevole rispetto a quella prevista. Lo stesso progetto può evolversi al punto da conseguire un fine in parte dissimile da quello intenzionale. Per quanto camaleontica possa apparire tuttavia, l'azione sociale è sempre qualcosa di nettamente distinto dall'orientarsi lungo percorsi insensati e caotici.</p>
Competenza	<p>Raggiungimento di una certa maturità professionale con cui assicurare qualità al proprio lavoro, non più solamente attraverso l'esperienza consolidata della prassi (prestazione), ma anche e soprattutto mediante l'acquisizione di un più ampio ambito di conoscenze (sapere le ragioni).</p> <p>L'etimologia tardo latina (competentia) allude ad una corrispondenza armonica con la realtà, e per ciò stesso, attribuisce al contesto lavorativo e alle circostanze organizzative del lavoro un ruolo importante nello sviluppo di competenze.</p> <p>Esse non sono dunque statiche ma il risultato di una crescita; né indicano la padronanza tout court del mestiere (saper fare) quanto piuttosto la padronanza del processo formativo e di acquisizione di ulteriori saperi attraverso la comunicazione, l'intenzionalità, l'attenzione progettuale, ecc. (saper essere).</p>

	<p>La competenza, in ambito al mercato del lavoro, esce da un significato puramente accademico culturale e perviene ad articolazioni tipologiche precise.</p> <p>Ad es. il Libro Bianco "Insegnare e apprendere" della Commissione Europea (1995) inserisce a pieno titolo tra le competenze quelle relative al senso dell'organizzazione o quelle definite sociali.</p> <p>Anche il nostro Ministero del Lavoro e della Previdenza Sociale, con i decreti del 1996-97 relativi al cosiddetto "attestato unico", oltre alle competenze-soglia e quelle tecnico-professionali distingue nelle competenze trasversali quelle particolari capacità non strettamente collegate ad una determinata professione e che riguardano il modo in cui i lavoratori sanno relazionarsi, diagnosticare situazioni, affrontare problemi.</p> <p>Nei più recenti orientamenti dell'UE, caratteristica delle competenze sarà la trasparenza dimostrata nel potersi presentare come il risultato significativo di un proprio percorso e progetto formativo.</p>
Consulente	<p>Figura professionale presente ormai da molti anni nelle imprese ed ora anche nelle cooperative sociali specie in quelle che si sono viste approvare progetti europei o comunque particolarmente rilevanti che necessitano di figure professionali particolari.</p>
Contracting-out	<p>Forma prevalente del rapporto contrattuale tra Ente Pubblico e impresa in base al quale l'amministrazione (in genere locale) conserva la titolarità del servizio erogato, facendosi carico del finanziamento ma liberandosi dei compiti di gestione diretta a favore dell'impresa (sociale) sulla base di una convenzione.</p> <p>Due sono gli strumenti prevalenti di contracting-out oggi in vigore: l'appalto concorso e la trattativa privata.</p>
Efficacia	<p>Il rapporto tra output e finalità dell'organizzazione prende il nome di efficacia.</p>
Efficienza	<p>Il rapporto tra output e input prende il nome di efficienza.</p>
Impresa sociale	<p>Soggetto economico che, come definito dagli economisti classici, intraprende un progetto (intrapresa) per il quale si rendono necessari processi di lavoro. L'impresa sociale, in tale accezione, è dunque un'azienda.</p> <p>L'aggettivazione sociale, invece, non designa tanto un particolare settore di attività, quanto l'obiettivo stesso del suo intervento economico (mission).</p> <p>L'impresa sociale è dunque quella che intraprende la costruzione di una società ove le forme organizzative, i vincoli ed i legami tra le persone acquisiscono primaria importanza, attraverso la realizzazione di beni d'aiuto e servizi di protezione o welfare.</p> <p>Solo apparente è la contraddizione tra la connotazione di impresa (capacità, rischio, ecc.) e quella sociale (relativamente priva di consistenza economica, produttore per lo più impatto</p>

	<p>e trasformazione della società).</p> <p>L'impresa sociale, infine, si colloca nell'ambito del Terzo Settore; terzo, in quanto soggetto altro e autonomo rispetto al Mercato e agli impegni attribuibili allo Stato nei confronti del benessere dei propri cittadini.</p>
Indicatore	<p>Variabile quantitativa che intende fornire la misura di un fenomeno sociale. Gli indicatori sociali consentono confronti fra situazioni economico-sociali diverse. Gli indicatori sociali forniscono elementi per valutazioni puramente quantitative: è perciò necessario fare riferimento ad altri fattori difficilmente quantificabili.</p>
Leadership	<p>Conduzione della nave.</p>
Lifelong learning	<p>Approccio dei sistemi di istruzione e formazione secondo la quale gli individui sono incoraggiati e messi in condizione di imparare e rinnovare le loro conoscenze in un arco della vita che va "dalla culla alla tomba".</p> <p>La formazione permanente (espressione equivalente in italiano) si diversifica in un ventaglio di offerte – formazione iniziale, dei disoccupati, dei lavoratori, della terza età, ecc – le quali, in ultima istanza, hanno tutte per obiettivo quello di favorire identità.</p>
Mainstreaming	<p>Concetto in voga, privo di stabili definizioni ed il cui significato si deduce dagli utilizzi.</p> <p>Il mainstreaming è un processo attraverso il quale un dato sistema definisce le proprie strategie e modelli d'intervento, rendendoli riconoscibili ed acquisibili dai suoi singoli attori e partner.</p> <p>Intenzione del mainstreaming è la disseminazione delle migliori prassi emerse in un determinato ambito di intervento, avendo per fine la modifica strutturale e qualitativa del sistema stesso.</p> <p>Il processo di mainstreaming si può distinguere in livelli e prospettive spazio-temporali.</p> <p>I livelli del mainstreaming possono essere verticali (politici) ed orizzontali (attuativi): verticali in quanto riferibili ad una Autorità di gestione che introduce l'approccio tematico e strategico voluto; orizzontali in quanto l'intervento è interpretato da una pluralità di azioni compiute dai singoli attori. Livello orizzontale e verticale del mainstreaming interagiscono attraverso il dialogo permanente e paritetico esistente nel sistema.</p> <p>La prospettiva spazio-temporale del mainstreaming è data, invece, dal fatto che strategie ed interventi non rispondono a logiche settoriali, impermeabili ed esaustive, ma si sviluppano in una dimensione aperta ed integrata, volta a qualificare l'innovazione sperimentata intorno al proprio oggetto. Il mainstreaming, infatti, si distingue per una efficace messa in rete dei partner o dei contesti locali, i quali possono essere tanto interni che esterni al sistema (spazio); si distingue, inoltre, per la dimensione di continuità operativa (tempo) utile e</p>

	necessaria al raggiungimento del suo fine.
Principi	Elementi etici che orientano le azioni, possono essere riconosciuti ed esplicitati a-priori. Un comportamento che si basa essenzialmente su principi ha molto più a cuore la coerenza che non il calcolo delle conseguenze delle azioni, dando per scontato che la coerenza con i principi garantisca un'azione eticamente soddisfacente.
Processo	Voce estremamente generica ma diffusamente riferita ai più diversi aspetti della realtà: processo, educativo, storico, di capitalizzazione, patologico, chimico, solo per fare alcuni esempi. Stiamo prendendo l'abitudine interessarci ai processi delle cose, dei fatti, dei fenomeni. Nell'uso di questa parola si celano sensazioni e azioni anche molto diverse. Da una parte rifuggiamo infatti dalle categorie assolute ed universali, così ragionando, ammettendo l'esistenza di un processo in atto, le nostre idee appaiono modificabili, i nostri atti sono modellati da un divenire ancora tutto possibile, i nostri errori, infine, non essendo definitivi non pesano più come una condanna. D'altro canto, attraverso il processo, riconosciamo con implicito ottimismo che ogni evento ha in sé possibilità di sviluppo e cambiamento, non preclusi da alcunché possa comunque apparire certo. Se ben governato, pertanto, il processo può essere usato per ottenere e realizzare uno scopo, un risultato; tornando così, dopo aver ragionato sui massimi sistemi, alla ricerca di più utili strumenti per la nostra operosità quotidiana.
Qualità	L'insieme degli aspetti e delle caratteristiche di un prodotto o servizio che gli conferiscono la capacità di soddisfare esigenze esplicite o implicite del cliente (liberamente da ISO 8402 Quality Vocabulary)
Rendicontazione	Il termine "rendicontazione" seppur non riconosciuto nel vocabolario classico gode ormai di uso costante. Più propriamente, rendiconto è l'atto del rendere conto, riferito ad una determinata attività svolta o incarico ricevuto. Esso è il quadro contabile, scritto, particolareggiato e ragionato delle entrate e delle uscite; è la descrizione dei risultati della gestione economica dell'attività stessa. La parola "rendicontazione" sembra voler aggiungere al senso del "rendere" e "contare" anche la pesantezza dell'agire burocratizzato, rappresentando bene lo sforzo minuzioso di quel genere d'impegno. La definizione sembra estendersi anche dall'ambito tecnico-contabile a quello della rappresentazione sociale.
Solidarietà	Complesso di azioni che portano una persona o un gruppo di persone ad intervenire momentaneamente sulla condizione di un'altra persona o gruppo di persone, spesso purtroppo senza modificare in modo stabile la condizione di quest'ultima/e ed il complesso di cause che avevano generato la condizione di disagio o sofferenza su cui si esercita la solidarietà.
Stakeholders	Dall'americano, stake significa "posta", "scommessa" e holder

	<p>è colui/e che regge, porta, di qui "portatori di interessi", non (solo) commerciali. Per una organizzazione nonprofit gli stakeholders sono i membri, i dipendenti, altre organizzazioni nonprofit, le istituzioni, la comunità locale nella quale l'impresa agisce, e così via. Se gli stakeholders ritirassero la loro fiducia, interrompessero le relazioni di collaborazione, di sostegno, di controllo, difficilmente l'organizzazione continuerebbe ad esistere.</p>
Sussidiarietà	<p>Concezione dell'intervento sul welfare per sostituirsi allo Stato nella gestione degli strumenti e servizi esistenti, essendone pagato per farlo.</p>
Valori	<p>"Oggi viviamo in una società in cui non c'è più un universo etico unico e incontrovertibile per tutti, non esiste un'unica assunzione di valore, ma coesistono etiche diverse. E' lo stesso che dire: modelli diversi di giudizio e di valutazione. Se è così l'etica è tutt'altro che condivisa... di qui la necessità di elaborare regole comuni di convivenza... le regole non sono valori, ma consentono un dibattito tra valori." Salvatore Natoli, Dizionario dei vizi e delle virtù, 1996, Feltrinelli, p. 143.</p>