

# Indice

**Le Autrici e gli Autori** IX

**Introduzione** XI

Parte prima

*Elementi teorici e metodologici per l'analisi organizzativa*

**I. L'organizzazione e il suo ambiente di riferimento: una lettura in chiave processuale** 3

*Roberto Albano*

1. Introduzione: tre concezioni di organizzazione, p. 3. – 2. L'organizzazione come forma dell'agire sociale, p. 6. – 2.1. Breve excursus su Taylor e Fayol, p. 9. – 2.2. Il contributo di Weber alla "teoria classica" dell'organizzazione, p. 15. – 3. Divisione del lavoro, cooperazione e conflitto, p. 18. – 3.1. Cooperazione e azione organizzativa, p. 19. – 3.2. La motivazione del soggetto a cooperare, p. 21. – 4. Razionalità nei processi organizzativi, p. 22. – 5. La formazione dell'ambiente decisionale nei processi organizzativi, p. 25. – 5.1. Decisioni, premesse decisionali e strumenti di influenza, p. 26. – 5.2. Potere entro l'organizzazione, conflitto e coalizione dominante, p. 27. – 6. La razionalità organizzativa a fronte dell'incertezza, p. 29. – 6.1. Organizzazione, campo d'azione e ambiente di riferimento, p. 30. – 6.2. Razionalità tecnica e razionalità organizzativa, p. 32. – 6.3. Le forme di coordinamento delle interdipendenze, p. 34. – 7. Criteri valutativi delle scelte organizzative, p. 34. – 7.1. Efficacia, efficienza e valutazioni sociali, p. 35. – 7.2. Autonomia, discrezionalità e benessere dei soggetti agenti, p. 36.

**II. Dalla "Gestione delle Risorse Umane" alla valorizzazione delle competenze** 41

*Ylenia Curzi e Tommaso Fabbri*

1. Introduzione: il problema, p. 41. – 2. Gestione delle risorse umane e competenze: l'approccio manageriale, p. 42. – 2.1. La scuola classica, p. 42. – 2.2. La scuola delle Relazioni Umane, p. 43. – 2.3. I motivazionalisti, p. 45. – 2.4. L'approccio del Sistema Socio-Tecnico, p. 47. – 2.5. La Contingency Theory, p. 49. – 2.6. Uno sguardo di insieme della gestione delle risorse umane mainstream, p. 51. – 3. Valorizzazione delle competenze: approcci alternativi, p. 59. – 3.1. La prospettiva critical, p. 59. – 3.1.1. Pre-

messa: la svolta postfordista e le organizzazioni come culture forti, p. 59. – 3.1.2. Gestione delle risorse umane e valutazione delle competenze come pratiche di disciplinamento, p. 61. – 3.1.3. Etnografia critica ed emancipazione degli individui, p. 63. – 3.2. La prospettiva della razionalità intenzionale e limitata, p. 64. – 3.2.1. Produrre ed erogare beni e servizi: un processo di trasformazione innervato di relazioni sociali cooperative e conflittuali, p. 64. – 3.2.2. Sulle nozioni di efficacia ed efficienza della cooperazione, p. 65. – 3.2.3. La regolazione della cooperazione: un accordo incentrato sullo sviluppo delle competenze, p. 67. – 3.2.4. Implicazioni in termini di governo delle relazioni di lavoro, p. 74.

### III. **Governance, processi e strumenti delle politiche** 77

*Eleonora Costantini*

1. La teoria di riferimento: governance, processi, strumenti, p. 77. – 2. La legge quadro 328/2000 e il processo di riforma del sistema integrato dei servizi sociali in Italia, p. 81. – 3. La governance multilivello e i sistemi regionali integrati, p. 91. – 3.1. La governance del sistema dei servizi sociali a seguito della legge 328/2000 e della riforma del titolo V della Costituzione, p. 91. – 3.2. La varietà regionale, p. 97. – 4. La territorializzazione delle politiche sociali, p. 99. – 4.1. I Piani di zona come logica d'azione, p. 100. – 4.2. Alcuni cenni sul finanziamento del sistema, p. 105. – 5. Le sfide dell'integrazione socio-sanitaria e gli apprendimenti in pandemia, p. 109. – 6. La sussidiarietà orizzontale e il ruolo del terzo settore, p. 114.

Parte seconda

*Ricerche su processi organizzativi concreti nei servizi sociali*

### IV. **Sistemi informativi e osservatori per la gestione e la programmazione di servizi di contrasto alle povertà estreme** 123

*Roberto Albano e Cesare Bianciardi*

1. Homelessness: esercitarsi a osservare ciò che è poco visibile, p. 123. – 1.1. Definire le persone homeless, p. 124. – 1.2. Approcci e servizi per affrontare l'homelessness, p. 128. – 1.3. Quantificare un fenomeno in gran parte nascosto, p. 132. – 2. Dalle rilevazioni una tantum a un sistema informativo sull'homelessness, p. 134. – 2.1. Che cosa (non) è un sistema informativo, p. 134. – 2.2. Il ruolo dei sistemi informativi nelle politiche e nei servizi sociali, p. 136. – 2.3. Una ricerca in progress sul fenomeno homeless nell'area metropolitana torinese, p. 139. – 2.4. Linee guida per una progettazione partecipata di Osservatori permanenti sulle povertà estreme nei servizi sociali, p. 145.

### V. **Struttura e governance delle reti organizzative per il contrasto alla violenza maschile sulle donne. Una ricerca sulla realtà piemontese** 151

*Paola Maria Torrioni*

1. Introduzione, p. 151. – 2. La normativa nazionale sul contrasto alla violenza maschile contro le donne in Italia, p. 152. – 3. Le reti antiviolenza: caratteristiche, campi di azione e governance, p. 158. – 3.1. Caratteristiche

delle reti inter-organizzative antiviolenza, p. 160. – 3.2. Il campo d'azione delle reti antiviolenza, p. 161. – 3.3. La governance della rete nei Piani antiviolenza, p. 163. – 4. Il contesto piemontese e torinese, p. 166. – 4.1. I nodi delle reti antiviolenza, p. 168. – 4.2. Le connessioni tra i nodi, p. 171. – 5. Spunti di ulteriori riflessioni, p. 174.

**VI. Competenze dell'assistente sociale: una riflessione sulla formazione** 181

*Cesare Bianciardi*

1. Servizio sociale e complessità, p. 181. – 1.1. Cenni al concetto di “complessità”, p. 181. – 1.2. La complessità nel servizio sociale, p. 183. – 2. Il percorso di professionalizzazione, p. 184. – 2.1. La formazione del professionista assistente sociale: cenni all'evoluzione nel tempo, p. 184. – 2.2. Una professione riconosciuta con le sue competenze?, p. 186. – 3. Uno studio di caso su un corso di laurea in Servizio sociale, p. 191. – 3.1. Il contesto della ricerca, p. 191. – 3.2. La metodologia, p. 192. – 3.3. Alcuni risultati, p. 194. – 4. Riflessioni conclusive: dalla visione street-level bureaucrats all'orientamento policy practice, p. 199.

**Bibliografia**

