

*Le famiglie immigrate e i servizi sociali:
reti di sostegno formali e informali**

Immigrant families and social services: Formal and informal support networks

di Maria Grazia Monaci, Domenico Carbone e William Bonapace[†]

Lo studio esplora il rapporto delle famiglie immigrate coi servizi presenti sul territorio, confrontando i servizi istituzionali e le risorse più informali, particolarmente rilevanti per le persone immigrate che spesso usano reti parentali e amicali per fornirsi sostegno reciproco. E' stata utilizzata sia un'intervista semistrutturata a membri di famiglie immigrate in Valle d'Aosta (n = 32) sia un questionario distribuito agli sportelli informativi (n = 105, 67F). I risultati mostrano che le famiglie possiedono un'elevata conoscenza delle risorse disponibili e si rivolgono con frequenza ai servizi sanitari; sono soprattutto le donne a utilizzare USL e consultori e a valutarli meglio; le reti informali, specie parenti e amici connazionali, sono particolarmente utilizzate nei primi anni di permanenza mentre col tempo aumenta il ricorso ai servizi formali.

Parole chiave: immigrazione, famiglie, sostegno sociale, servizi sociali, reti formali e informali

The present study examines the relation between immigrant families and territorial services by comparing institutional services and more informal resources. The latter are particularly important for immigrants, who often use networks composed of family and friends for reciprocal support. Immigrant families (n = 32) were administered a semi-structured interview and handed a questionnaire at information bureaux (n = 105, 67F). Results show that families are well informed about available resources and they often make use of the health services. Women above all benefit from the health services and family clinics and give them a better evaluation. Infor-

* Ricevuto: 08/03/2010 – Revisionato: 11/05/2010 – Accettato: 25/05/2010

Autodichiarazione del rispetto delle norme etiche: 08/03/2010

[†] Università della Valle d'Aosta. E-mail: m.monaci@univda.it.

Rivista di Studi Familiari, 1/2010

mal networks, especially family members and friends from the same country, are used mostly in the first years of residence, while as time goes by formal services are resorted to.

Key words : immigration, families, social support, social services, formal-informal networks

Le recenti trasformazioni nei flussi migratori che coinvolgono l'Italia hanno messo in evidenza la rilevanza sociale e culturale della dimensione familiare nel progetto migratorio. All'interno del percorso migratorio la famiglia è certamente importante nella fase della partenza così come nella successiva fase di stabilizzazione ma lo è soprattutto nel difficile processo di integrazione nella società di arrivo. La ricerca ha costantemente mostrato come le risposte delle minoranze etniche siano più positive nei confronti di strategie di integrazione – nelle quali l'acquisizione di alcune caratteristiche della cultura ospitante avviene preservando, contemporaneamente, la cultura e le abitudini d'origine – rispetto alle strategie di assimilazione. In questo processo di integrazione la famiglia gioca un ruolo fondamentale nella ridefinizione di categorie e confini psicologici e nella formazione di nuove identità, essendo il luogo di salvaguardia dei valori tradizionali e dei legami con la rete allargata di parenti e connazionali (Scabini e Rossi, 2009; Chrysoschoou, 2004; Berry, 1997). Inoltre, la famiglia accompagna nel processo di inserimento sociale fornendo sostegno affettivo, risorse e protezione, sebbene possa essere anche un luogo di conflitti e negoziazione tra pratiche tradizionali e nuovi stili di vita, a volte molto faticoso (Valtolina e Marazzi, 2008; Marazzi, 2005). Nel campo degli studi sociologici sulle dinamiche migratorie, sono state individuate differenti dinamiche dei percorsi familiari: il percorso simultaneo contraddistinto dall'arrivo contemporaneo di entrambi i coniugi, il percorso mono parentale in cui uno solo dei genitori emigra, il percorso del ricongiungimento, il percorso di formazione delle famiglie miste. Ciascuna di queste traiettorie presenta ricadute complesse sui diversi membri della famiglia in termini di crescita e di realizzazione personale (Ambrosini, 2005).

Alla luce di tali evidenze, per la ricerca psicosociale è dunque rilevante l'analisi delle caratteristiche peculiari delle famiglie immigrate, anche nell'ipotesi di fornire sollecitazioni alle istituzioni e ai servizi d'accoglienza. Questi ultimi infatti sono chiamati ad adattare i propri interventi e le proprie pratiche anche a favore della popolazione immigrata. La fenomenologia del processo migratorio, caratterizzato negli ultimi anni da una maggiore stabilizzazione dei percorsi e dalla crescita del carattere familiare, richiede interpretazioni e risposte articolate ben più complesse di quelle rivolte a una immigrazione declinata prevalentemente al maschile.

In questo processo la tipologia di servizi che il territorio offre, rappresenta un aspetto centrale del problema (Fong, 2004; Drachman, 1992). Il rapporto coi servizi sociali e territoriali diventa uno snodo fondamentale nel tentativo di fornire una risposta ai bisogni delle famiglie, che più dei singoli – questi ultimi spesso in una fase ancora dinamica del loro percorso migratorio – chiedono al territorio assistenza sanitaria, aiuto nel trovare casa e lavoro, inserimento scolastico per i figli, assistenza nelle procedure burocratiche.

Servizi e reti di sostegno formali e informali

Nell'area dei servizi sociali, un dibattito iniziato negli ultimi due decenni ha, inoltre, reso evidente la necessità di ampliare la concezione dell'assistenza mediante i classici servizi formali, spesso definiti su una base individuale caso-per-caso, con un approccio più ecologico che tenga conto delle trasformazioni dei sistemi di welfare e dell'importanza del sostegno sociale, che costituisce una risorsa fondamentale per aiutare gli individui ad affrontare le diverse difficoltà che incontrano nei percorsi di vita (Whittaker, 1986; Bronfenbrenner, 1979). Questo sembra ancora più necessario per quanto riguarda i servizi sociali rivolti agli immigrati. Spesso, infatti, essi si trovano a dover superare numerose difficoltà linguistiche, economiche, burocratiche nell'accesso ai servizi istituzionali e in molti casi ignorano, a causa della ristrettezza del loro campo informativo, l'esistenza stessa di determinati servizi (Spinelli, 2005). In conseguenza di tali difficoltà le comunità etniche minoritarie utilizzano frequentemente risorse informali come strumenti di sostegno, aiuto reciproco e accesso alle informazioni. Molto spesso a dare consigli o aiuto pratico o finanziario agli immigrati è una rete più o meno estesa di parenti, amici o semplici connazionali. I dati disponibili in letteratura sulle reti utilizzate dagli immigrati sono tuttavia pochi e ancora meno sono quelli disponibili sul confronto fra diverse comunità. Per quanto riguarda le reti sociali utilizzate dalle famiglie italiane, un recente studio esplorativo (Arcidiacono e Nicolini, 2007) ha riportato come queste si rivolgano ad una estesa rete formale per avere consigli su problemi familiari e personali. In particolare il sostegno strumentale quotidiano proviene soprattutto da servizi formali e dalla famiglia d'origine, intesa come "parenti stretti" e formata quindi dai genitori e dai fratelli. Per quanto riguarda il sostegno emotivo, invece, si rivolgono più frequentemente ad una più estesa rete amicale e anche di vicinato. È possibile ipotizzare che gli immigrati, oltre alle difficoltà del rivolgersi ai servizi formali, abbiano anche una rete familiare stretta meno estesa di quella disponibile al paese d'origine e che quindi la comunità di connazionali sopperisca, in parte a questa mancanza. All'interno di queste comunità esistono relazioni interconnesse che portano a una fitta serie di scambi e interazioni che possono fornire assistenza su base frequente o addirittura giornaliera, con una velocità di risposta che è decisamente

maggior rispetto a quanto possono fare i servizi istituzionali. È per questo motivo che le reti informali svolgono un ruolo essenziale, in particolare nella fase di adattamento alla nuova vita subito dopo l'arrivo in un paese diverso dal proprio, ma anche nella fase di ricomposizione di una vita familiare nel paese ospite, che pone nuove esigenze ma determina anche un ampliamento delle relazioni amicali o parentali. Il riuscire a creare e stabilizzare una rete di relazioni interpersonali è, infatti, uno dei problemi più critici che i neo-arrivati affrontano nel nuovo ambiente. Le caratteristiche della comunità etnica di appartenenza a cui si rivolgono generalmente i neo-arrivati incidono in maniera significativa sulle chance di inserimento nel nuovo contesto. Quanto più questa comunità è interconnessa e coesa, tanto più sarà in grado di facilitare i processi di adattamento (Kim, 1987; Leslie, 1992).

Come ha messo bene in evidenza la letteratura sociologica (Coleman, 1988; Granovetter, 1990; Bagnasco *et al.* 2001), al pari di coloro che vivono da sempre in un territorio, la rete informale rappresenta, quindi, un vero e proprio "capitale sociale" da utilizzare per il soddisfacimento dei bisogni più importanti. Tuttavia, per gli immigrati la rete informale rappresenta anche un mezzo di accreditamento nella società ricevente un "ponte" attraverso cui si viene introdotti nella nuova dimensione sociale (Zhou, 1997).

Non sono numerosi, tuttavia, gli studi orientati a capire come queste reti di sostegno si sviluppino e agiscano. Uno studio condotto negli Stati Uniti coinvolgendo la comunità ispanica e migranti recentemente arrivati dall'America Centrale (Leslie, 1992) ha messo in luce che la rete sociale era sostanzialmente piccola, molto densa, ricca di relazioni di parentela e costituiva la principale fonte di sostegno. Tuttavia l'autore sottolinea anche che queste caratteristiche possono costituire un impedimento al pieno e completo inserimento sociale perché possono limitare l'allargamento della rete sociale e la frequenza delle interazioni con la cultura ospitante. Un altro studio ha proposto un modello di analisi dei bisogni degli immigrati e delle risorse disponibili per soddisfare questi bisogni, sottolineando come la tradizionale focalizzazione delle ricerche sul sostegno formale fornito da diversi tipi di istituzioni, abbia generato una sottovalutazione del ruolo e dei vantaggi offerti dalle reti sociali informali (Henandez-Plaza, Pozo e Alonso-Morillejo, 2004). Secondo gli autori, i vantaggi garantiti dalle reti informali derivano:

- dalla maggiore accessibilità, in quanto l'aiuto viene fornito all'interno di relazioni interpersonali che si formano in un contesto spontaneo;
- dalla maggiore condivisione culturale tra chi chiede e chi offre aiuto;
- da un maggiore sostegno emotivo, informativo e materiale offerto;
- da una maggiore equità che deriva dalla natura bidirezionale del sostegno;
- da una maggior adattabilità agli specifici bisogni individuali, come conseguenza della maggiore conoscenza reciproca;
- da una maggiore flessibilità nel fornire sostegno quando richiesto e necessario in contrapposizione rispetto ai tempi rigidi delle risorse formali.

Tali vantaggi, validi per tutte le reti informali, risultano particolarmente significativi per chi, come nel caso degli immigrati, ha un accesso limitato ai servizi formali (Ambrosini, 2006). Nonostante ciò, queste risorse informali sono spesso ignorate dai servizi formali o istituzionali, sebbene in tempi recenti ci siano tentativi di monitoraggio e integrazione di tutte le risorse disponibili in un territorio (Novara e Lavanco, 2005).

Obiettivi della ricerca

La ricerca che vogliamo presentare ha l'obiettivo di esaminare il rapporto delle famiglie immigrate con i servizi presenti sul territorio, confrontando in particolare il ricorso a servizi istituzionali e alle risorse più informali, in una realtà territoriale – la regione Valle d'Aosta - con spiccate specificità socio-economiche e di organizzazione dei servizi socio-assistenziali. Il welfare state valdostano, insieme a quello del Trentino Alto Adige, è stato definito come un modello "munifico" (Caltabiano, 2004). In queste regioni, lo statuto di accentuata autonomia ha garantito una cospicua dotazione di risorse da destinare alla cura dei cittadini. Un semplice confronto con la media nazionale lascia pochi dubbi a riguardo: 454 euro di spesa sociale regionale pro-capite, contro 78 euro in Italia; 127 euro di esborsi comunali, a fronte di 88 euro in tutta la penisola. Tale ricchezza si traduce, peraltro, in un sostanziale sovra-dimensionamento dei servizi sociali: la capienza degli asili nido è significativamente al di sopra del contesto nazionale (9,9% contro 7,8%); i posti letto nelle strutture residenziali per anziani sono quasi il doppio (5,6% contro 2,9), infine, anche il raggio d'azione del terzo settore appare quanto mai esteso (7,8 enti socio-assistenziali ogni 10.000 abitanti, con una diffusione due volte superiore rispetto alla media italiana: 3,8).

Per quanto riguarda il fenomeno migratorio anche in Valle d'Aosta nel corso degli ultimi anni alcuni si è assistito a cambiamenti rilevanti sia sotto il profilo numerico sia per quanto concerne le caratteristiche socio-demografiche degli immigrati. Nel 1993 i residenti extracomunitari nella regione erano soltanto 770 (lo 0,9% dell'intera popolazione). Già dopo dieci anni però il loro numero è più che quadruplicato passando a 3117 nel 2003 (Fiorucci e Bonapace, 2007). Gli ultimi dati riferiti al dicembre 2008 ci dicono che oggi risiedono in Valle d'Aosta 7509 stranieri, pari al 5,9% dell'intera popolazione (Caritas Migrantes, 2009).

Il secondo aspetto riguarda i cambiamenti nelle caratteristiche socio-demografiche della popolazione immigrata in Valle d'Aosta. L'inizio degli anni 2000 coincide, con qualche anno di ritardo rispetto ad altre regioni del Nord Italia, con l'inizio della seconda fase del ciclo migratorio, quella relativa cioè alla stabilizzazione dei percorsi migratori. Questo fenomeno è contrassegnato, anche nel territorio valdostano, dalla progressiva diffusione di un carattere familiare dell'immigrazione. Sono indicatori di questo fenome-

no l'aumento degli episodi di ricongiungimento familiare con l'arrivo in Valle del coniuge e dei figli, la crescita del numero di figli da genitori stranieri nati nel territorio regionale e la diffusione sempre più frequente di matrimoni misti (Jantet, 2005). Gli ultimi dati disponibili evidenziano che oggi la popolazione straniera residente in Valle d'Aosta è composta per il 53,5% da donne e per il 21,8% da minori (Caritas Migrantes, 2009).

Negli ultimi anni, quindi, anche la Valle d'Aosta si è trovata a dover affrontare e gestire il fenomeno migratorio da una diversa e più complessa prospettiva. La presenza nel territorio di interi nuclei familiari stranieri formati anche da bambini e adolescenti ha reso sempre più visibile una "nuova" domanda di servizi e una sempre più diffusa esigenza di inserimento sociale.

Alla luce di quanto detto, la ricerca che presentiamo ha lo scopo di indagare in che modo e in che misura le famiglie immigrate presenti nel territorio valdostano hanno trovato delle risposte alle loro problematiche attraverso i servizi offerti sia dalle istituzioni pubbliche sia dal terzo settore e quali reti sociali hanno attivato nei loro percorsi di inserimento sociale. L'obiettivo principale era indagare le criticità presenti nelle possibilità di accesso e nell'utilizzo di una serie di servizi socio-assistenziali pubblici e privati presenti sul territorio e, contemporaneamente, esaminare il ricorso a diverse reti informative e di sostegno a fronte a necessità o problematiche eventualmente emerse all'interno della famiglia. In sintesi, costituiscono obiettivi rilevanti della ricerca: 1) esaminare in quali situazioni le famiglie hanno dovuto richiedere l'accesso ai servizi; 2) conoscere le difficoltà incontrate nell'accesso ai servizi; 3) rilevare la frequenza del ricorso a servizi istituzionali oppure a reti di sostegno informali; 4) valutare il livello di soddisfazione rispetto ai diversi servizi o reti informative e di sostegno presenti sul territorio; 4) raccogliere eventuali suggerimenti.

La ricerca è stata cofinanziata e coordinata dalla Facoltà di Psicologia dell'Università della Valle d'Aosta e dalla Caritas di Aosta ed è stata realizzata in stretta collaborazione con alcuni Enti che hanno un ruolo attivo sul territorio per quanto attiene le politiche di integrazione rivolte agli immigrati. Sono stati coinvolti lo Sportello Immigrati del Comune di Aosta, alcune associazioni di volontariato attive nel territorio (Centro di Servizio per il Volontariato, Caritas/Diaconia, Associazione Valdostana Volontariato Carcerario) e soprattutto alcune associazioni di immigrati (Uniendo Raices, Lega Islamica Autonoma). La co-partecipazione e il coinvolgimento di diversi soggetti nella realizzazione della ricerca sono stati dettati, da una parte, dalla possibilità di creare delle sinergie tra diverse competenze utili alla realizzazione degli obiettivi dello studio e, dall'altra, dalla consapevolezza che i dati emersi possano servire a promuovere buone pratiche a favore delle famiglie migranti da parte delle istituzioni, dei servizi e dei soggetti pubblici e privati che direttamente si occupano di immigrati.

La complessità dell'oggetto d'indagine ha reso opportuno l'utilizzo di strategie di raccolta dati sia quantitative che qualitative. La ricerca si è svolta

in diverse fasi. La prima fase ha riguardato l'analisi del contesto finalizzata all'acquisizione di informazioni relative sia al numero di famiglie immigrate presenti sul territorio – suddivise per nazionalità e zona di residenza nella regione – sia alle caratteristiche e alla diffusione dei servizi socio-assistenziali rivolti direttamente o indirettamente agli immigrati. Parallelamente è stata avviata una seconda fase finalizzata alla somministrazione di un'intervista semistrutturata a famiglie residenti nel territorio. In una terza fase, infine, è stato costruito un questionario standardizzato successivamente somministrato agli utenti degli sportelli informativi rivolti agli immigrati presenti sul territorio (sportelli della Caritas e sportello immigrati del Comune di Aosta).

Metodo

Procedura

Per quanto riguarda le interviste, i partecipanti sono stati selezionati sulla base di una definizione ampia di famiglia, includendo ad esempio convivenze e famiglie monoparentali purché comprendenti figli (anche maggiorenni). Sono state escluse, però, le famiglie miste poiché si è ritenuto che la presenza di un coniuge/partner italiano modifichi in modo rilevante i rapporti coi servizi. Per identificare le famiglie da coinvolgere il territorio della Valle d'Aosta è stato diviso, coerentemente con la suddivisione operata nell'ambito della legge regionale di riordino dei sistemi socio-assistenziali e sanitari (l.r. 5/2000), in tre aree: la città capoluogo e gli immediati dintorni, la "bassa valle" comprendente i comuni della zona orientale della regione e "l'alta valle" comprendente, invece, i comuni della zona occidentale.

All'interno di ciascun raggruppamento territoriale è stato individuato un numero congruo di situazioni familiari da analizzare proporzionalmente alla popolazione immigrata residente in ciascuna area,

Partecipanti

Complessivamente, sono stati intervistati trentadue membri di famiglie immigrate. Tra gli intervistati ventisei sono membri di famiglie composte da coppie con figli, quattro sono di coppie senza figli e due di sono le famiglie monogenitoriali con figli. I paesi di provenienza degli intervistati sono complessivamente quattordici (16 intervistati pari al 50% provengono da paesi del Maghreb; 6 pari al 18.8% dalla Romania, 2 pari al 6.2% da India, Algeria, Albania, Santo Domingo e Perù, i rimanenti da Cina, Bangladesh, Sri Lanka, Ucraina, Costa d'Avorio, Argentina). Per quanto riguarda la residenza, proporzionalmente alla distribuzione degli immigrati presenti nel territorio regionale, sono state realizzate dodici interviste tra gli immigrati residenti

nella bassa valle, sei tra i residenti in alta valle, le rimanenti nella città di Aosta e nei comuni limitrofi..

Per quanto riguarda il questionario, è stato compilato correttamente 112 immigrati che si sono presentati agli sportelli. Sono stati inclusi nell'analisi, in quanto rispondenti alla definizione di membri di famiglia, 105 partecipanti (67F), di età compresa tra 19 e i 60 anni (media 38.1, ds 8.9), residenti in Italia mediamente da 9 anni (ds 5.7), di diverse provenienze e nazionalità (62 – il 59% da paesi del Maghreb; 21 – il 20% dal Sudamerica; 15 – il 14.3% da paesi del Est Europa; 6 – il 5.7% dall'Asia e 1 dall'Africa centrale). Per quanto non si tratti di un campione probabilistico, gli organizzatori dei servizi ci hanno fornito i dati complessivi degli accessi per l'anno 2009 e questo ha permesso di verificare che le proporzioni delle provenienze rispecchiano le nazionalità degli utenti che complessivamente si rivolgono a tali servizi.

Materiali

Le domande previste nella traccia dell'intervista riguardavano, oltre alle informazioni socio-demografiche e sul percorso migratorio, il rapporto coi servizi sanitari, i servizi socio-assistenziali, la scuola, gli sportelli informativi di diversi enti pubblici e privati; fra questi ultimi in particolare gli sportelli Caritas e le parrocchie che hanno una presenza capillare sul territorio.

Le principali variabili rilevate nel questionario e considerate in questo studio sono le seguenti:

- situazione familiare, se il partecipante è sposato/convivente, anno/stato di nascita, arrivo in Italia del coniuge/convivente, condizione abitativa (casa di proprietà, in affitto, popolare), numero figli minori e maggiorenni: i relativi dati sono stati utilizzati per verificare che i partecipanti rientrassero nella definizione data per essere considerati membri di famiglie immigrate e non vengono ulteriormente analizzati qui;
- rapporto coi servizi, misurato con due domande: una relativa all'utilizzo (risposta dicotomica SI/NO) e l'altra alla soddisfazione (con la domanda “ come giudica questo servizio? e scala di risposta tipo-Likert a 5 punti da “molto scarsa” a “ottima”) per 6 servizi (servizi sanitari, consultorio, pediatria, assistente sociale, associazioni immigrati, corsi di lingua italiana);
- rete informativa e di sostegno utilizzata, misurata con la domanda “In caso di necessità o problemi all'interno della sua famiglia si rivolge a ...” con 6 possibili risposte (associazioni di immigrati, Caritas, chiesa/parrocchia/moschea, parenti, amici italiani, amici connazionali) e una scala di frequenza a 4 punti (da “mai” a “molto spesso”); volutamente, non era specificata la possibile tipologia di problemi per non orientare le risposte;
- grado di soddisfazione della vita in Italia, misurato con la domanda “Quanto si sente soddisfatto/a delle sua vita in Italia” e una scala di risposta tipo Likert a 5 punti ad “per nulla” a “moltissimo”.

Analisi dei dati

Le interviste. Ciascuna intervista, della durata di circa un'ora, è stata sbovinata e caricata su supporto informatico. Per la fase di analisi narrativa del contenuto dei testi, nella modalità categoriale e contenutistico (Lieblich *et al.*, 1998), è stato utilizzato il software Atlas.ti (2004). Attraverso un processo di astrazione categoriale a partire dalle frasi degli intervistati, considerate le finalità dell'analisi, si è giunti alla costruzione di alcune sovra-categorie tematiche. Esaminiamo qui quelle relative ai temi considerati in accordo con lo scopo dello studio: l'esplorazione della conoscenza, dell'utilizzo e dell'atteggiamento degli intervistati riguardo ai servizi formali ed informali presenti nel territorio valdostano. In particolare l'analisi ha esplorato le seguenti dimensioni: la conoscenza del servizio, l'atteggiamento e le difficoltà nel suo utilizzo.

Il questionario. I dati raccolti tramite questionario sono stati elaborati attraverso il software SPSS. Oltre alle statistiche descrittive di frequenza di utilizzo e soddisfazione dei servizi, sono state confrontate - mediante test del chi-quadrato - le frequenze di utilizzo e - mediante t-test o analisi della varianza a una via - le valutazioni di donne/uomini e di gruppi di partecipanti a seconda della durata della loro permanenza in Italia. A questo scopo, i partecipanti sono stati suddivisi in tre gruppi: in Italia da meno di 3 anni (n = 18); fra 3 e a 10 anni (n = 51); oltre i 10 anni (n = 31); 5 partecipanti non hanno indicato l'anno di arrivo.

Risultati

Quali sono dunque i principali servizi socio-assistenziali utilizzati dagli immigrati nel territorio valdostano e in che modo sono valutati dagli utenti?

In Tabella 1 sono riportate le percentuali di utilizzo e in Tabella 2 il livello medio di soddisfazione nei confronti dei sei tipi di servizi considerati, totali e divisi in uomini/donne e per i tre gruppi di immigrati con diversi periodi di permanenza alle spalle.

Possiamo osservare che i servizi più utilizzati sono di gran lunga quelli sanitari, in primo luogo l'USL ma anche pediatria e consultori, seguono le associazioni di immigrati. Per quanto riguarda la relativa soddisfazione, sono proprio le associazioni di immigrati ad essere meglio valutate, seguite da pediatria e corsi di lingua. In generale, sono le donne ad utilizzare di più i servizi specie sanitari (sebbene la differenza sia significativa solo per i consultori) e sono sempre loro a giudicarli meglio (significativamente per USL, consultori e associazioni di immigrati). Quanto al tempo di permanenza in Italia, i servizi istituzionali, specie quelli sanitari e sociali, sono utilizzati in misura maggiore dagli immigrati di lungo corso. Gli immigrati presenti da meno

tempo in Italia usufruiscono, invece, in misura maggiore dei servizi offerti dalle associazioni di immigrati e, come era lecito attendersi, seguono in maggior numero i corsi di lingua.

Tabella 1. Percentuali di utilizzo dei servizi, totali e per genere e tempo di permanenza in Italia.

	% utilizzo	GENERE %		χ^2 (df)	TEMPO DI PERMANENZA %			χ^2 (df)
		TOT.	M		F	-3 a.	3-10 a.	
USL	91,1	86,8	97,0	1,6(2)	72,2	92,2	100	10,9(1)***
Consultorio	48,5	34,2	59,7	6,3(2)**	33,3	51,0	58,1	2,8(1)
Pediatra	48,0	36,8	53,0	1,1(2)	35,3	39,2	71,0	9,2(1)**
Assistente sociale	44,6	36,8	47,8	1,2(2)	22,2	45,1	54,8	5,0(1)*
Associazioni immigrati	47,5	47,4	50,7	0,1(2)	66,7	39,2	54,8	4,6(1)
Corso di lingua italiana	41,6	31,6	49,3	3,1(2)*	55,6	47,1	32,3	2,9(1)

NOTA: *** p < ,001, ** p < ,005, * p < .05; i confronti sulla percentuale di utilizzo sono stati effettuati mediante test del chi-quadrato.

Tabella 2. Valutazione dei servizi, totale e per genere e tempo di permanenza in Italia.

	Giudizio sul servizio TOT.		GENERE		<i>t-test</i>	TEMPO DI PERMANENZA			<i>F</i>
	<i>media</i>	<i>dev.std</i>	M	F		-3 a.	3-10 a.	+10 a.	
USL	4,0	0,9	3,8	4,1	2,0(94) *	4,2	3,9	4,0	0,8(90)
Consultorio	3,9	0,6	3,5	4,0	2,3(52)*	4,1	4,0	3,6	2,6(50)
Pediatra	4,1	0,8	4,1	4,1	-0,1(48)	4,0	4,2	4,2	0,4(46)
Assistente sociale	3,4	1,2	3,1	3,5	1,0(44)	3,8	3,3	3,5	0,3(43)
Associazioni imm.	4,3	0,6	3,9	4,4	2,7(51) **	4,2	4,5	4,1	2,2(48)
Corso di lingua ital.	4,1	0,7	4,0	4,1	0,4(43)*	4,0	4,2	3,8	1,0(42)

NOTA: *** p < ,001, ** p < ,005, * p < .05; i confronti fra gruppi stati effettuati mediante t-test e analisi della varianza a una via (fra parentesi sono indicati i gradi di libertà).

Le reti informative e di sostegno

In Tabella 3 vengono riportate le frequenze percentuali di utilizzo (suddivise anche in questo caso per genere e tempo di permanenza) delle diverse reti sociali in caso di problemi o necessità all'interno della famiglia. I dati mostrano chiaramente che gli immigrati si rivolgono con maggiore frequenza soprattutto a parenti e ad amici connazionali. Non emergono differenze significative di genere, tranne per il fatto che gli uomini frequentano di più la chiesa/parrocchia/moschea. Con l'aumentare del tempo di permanenza diminuisce significativamente il ricorso ai parenti e, sebbene solo come tendenza che non raggiunge la significatività, ad amici connazionali, mentre resta stabile il ricorso ad altre fonti di assistenza.

Tabella 3. Frequenze medie di utilizzo di diverse reti informative e di sostegno.

	TOTALE		GENERE		<i>t(df)</i>	TEMPO DI PERMANENZA			<i>F</i>
	<i>media</i>	<i>dev.std</i>	M	F		-3 a.	3-10 a.	+10 a.	
Parenti	2,6	1,2	2,6	2,7	-0,3(86)	2,6	2,7	2,1	1,8(83) *
Amici connazionali	2,4	1,0	2,6	2,2	1,5(84)	2,6	2,3	2,4	0,5(81)
Amici italiani	2,2	1,0	2,1	2,2	-0,4(86)	1,8	2,2	2,1	0,6(83)
Associazioni imm.	2,0	1,2	2,0	2,0	0,1(90)	2,2	1,7	1,9	0,6(87)
Caritas	1,7	0,9	1,7	1,7	0,2(81)	1,6	1,7	1,7	0,2(78)
Chiesa/Parr./Moschee	1,6	0,9	1,9	1,4	2,2(79)*	1,8	1,5	1,8	1,6(76)

NOTA: *** $p < .001$, ** $p < .005$, * $p < .05$; i confronti fra gruppi sono stati effettuati mediante t-test e analisi della varianza ad una via (fra parentesi sono indicati i gradi di libertà); le frequenze totali sono riportate in ordine decrescente.

L'integrazione in Italia

Infine, una domanda indagava quanto il partecipante si sente soddisfatto/a della sua vita in Italia, su scala tipo-Likert a 5 punti. La media è di poco superiore e non significativamente differente dal punto di mezzo della scala (media 3.47, ds .90) e sono le donne a essere significativamente più soddisfatte (medie rispettivamente 3.14 vs 3.67 – ds .82 e .89, $p < .005$). Per quanto riguarda il tempo di permanenza, sebbene sia presente una tendenza all'aumento della soddisfazione col tempo (medie 3.3, 3.4 e 3.6 nei tre gruppi) tale tendenza non raggiunge la significatività.

Analisi qualitativa delle interviste

In generale si può affermare che esiste una situazione di diffuso utilizzo dei servizi e un elevato grado di soddisfazione nei loro confronti. Tale valutazione emerge in maniera ancora più chiara nel momento in cui prendiamo in considerazione le informazioni emerse dalle interviste in profondità. I nostri intervistati descrivono il rapporto con le istituzioni sanitarie (l'ospedale, il medico di base, il pediatra) come adeguato alle esigenze nella quasi totalità dei casi. Solamente una famiglia su trentadue ha dichiarato, infatti, di trovarsi in difficoltà con l'assistenza sanitaria per problemi però legati alla residenza e non al servizio sanitario in sé.

I servizi sanitari sono spesso definiti migliori di quelli del proprio paese di origine e soprattutto più accessibili a tutti:

“Sì... sinceramente meglio di noi... perché tutto liscio... per esempio da noi a Casablanca devi avere un po' di soldi ... c'è la tangentopoli... l'infermiere” (intervista n° 51)

“D: Si è trovata bene sua moglie in ospedale?”

R - Sì sì nessun problema... c'è anche un vantaggio che quelle che non parlano c'è un'altra signora che aiuta a parlare...

D...c'è una mediatrice ?

R - Sì... che parla l'arabo e traduce l'italiano per tutti quelli che non parlano l'italiano” (intervista n° 3)

La presenza e l'efficacia riconosciuta al servizio di mediazione culturale merita di essere sottolineata, alla luce del fatto che l'amministrazione regionale valdostana ha individuato in questo servizio uno degli strumenti principali per la promozione dell'inserimento sociale degli immigrati. Già dal 1999, infatti, è operativo in regione il “Progetto Cavanh” che attraverso l'articolazione in diverse fasi ed il coinvolgimento di numerosi soggetti istituzionali, non-profit e del privato sociale ha promosso la formazione ed il consolidamento professionale dei mediatori interculturali (Jantet, 2005).

Per quanto riguarda i servizi sociali, circa venti intervistati su trentadue conoscono le opportunità offerte dall'assistenza sociale. Poco più della metà delle famiglie (diciassette) si sono rivolte almeno una volta all'assistente sociale ottenendo aiuto di vario genere: sostegno economico, trovare lavoro, trovare casa, ottenere informazioni riguardo ai servizi.

“...per aiutarmi per la scuola per i ragazzi, visto che i ragazzi che si impegnano a scuola, allora l'assistente sociale, diciamo, era tutto contenta, ha detto: meglio che aiutiamo i ragazzi... Ci ha dato un aiuto economico... questo ci ha permesso di poter fare... se no, veramente, con uno stipendio unico è molto difficile” (intervista n° 21)

“..l'assistente sociale... tanto tempo fa... avevo fatto la richiesta per il

bando... poi ho avuto una situazione di emergenza abitativa e mi hanno inserito in uno degli alloggi... piccolino... per cinque anni... insomma... ho vissuto in un alloggio piccolo, sempre del Comune” (intervista n° 11)

“La prima volta... sono andata a parlare per il lavoro... poi sono stata malata e non potevo lavorare... ho fatto una cura per cinque sei mesi... all’ospedale... e non avevo soldi... per mangiare allora ho parlato con una psicologa all’ospedale, è stata lei che mi ha aiutata a parlare con l’assistente sociale e chiedere i contributi, il minimo vitale” (intervista n°3).

Tra coloro che si sono rivolti al servizio sociale la maggioranza assoluta (dodici su diciassette) esprimono una valutazione molto positiva nei confronti del servizio. La soddisfazione riguarda sia il sostegno ricevuto sia, soprattutto, la comprensione da parte degli operatori delle loro reali esigenze. Alcuni ne parlano in tono amicale, chiamando l’operatrice del servizio per nome.

“...mi hanno aiutato al massimo” (intervista n° 13)

“...è stata sempre disponibile..” (intervista n° 21)

“...sono molto educati e disponibili...” (intervista n° 2)

“...se ho bisogno vado dall’assistente sociale. Quando ho venuto qua mi ha dato una mano” (intervista n° 8).

Oltre che ai servizi pubblici, molti degli immigrati contattati nella nostra ricerca si rivolgono con una certa abitudine alle organizzazioni e associazioni del terzo settore presenti nel territorio

Dai dati delle interviste emerge che più della metà delle famiglie (diciassette su trentadue) frequenta, a diverso titolo ma con una certa costanza, diverse associazioni.

I luoghi di culto sono i più frequentati (undici famiglie) e tra queste in particolare la moschea (otto famiglie), soprattutto per la preghiera del venerdì. Questa partecipazione, oltre ad essere descritta come momento aggregativo utile al consolidamento delle relazioni sociali, rappresenta spesso un canale di accesso diretto e indiretto ad altri servizi ma è soprattutto un canale privilegiato di accesso alle informazioni. Ad esempio a Issogne, comune della bassa Valle, ogni domenica alcune famiglie algerine, tunisine e marocchine si riuniscono in una sala adibita a moschea. Oltre al luogo di culto, viene insegnata ai ragazzi (suddivisi per età scolare) la lingua e la geografia del paese di origine dalle famiglie poiché la scuola pubblica non fornisce informazioni su questo argomento.

“Allora... noi cosa facciamo... dalle nove e mezza alle dodici e mezza arrivano solo i bimbi... arrivano i genitori, lasciano i bimbi e vanno via... a mezzogiorno noi abbiamo una preghiera, quel momento lì... ci sono i genitori che prendono i loro bimbi senza salire e fare la preghiera, e ci sono i genitori che lasciano i loro bimbi nella classe, entrano, fanno la loro pre-

ghiera di cinque minuti e portano via. ... l'importante per me scrivono nome e cognome in arabo... L'ultima lezione cosa ho fatto? Ho fatto la geografia di Marocco, Algeria e Tunisia... per vedere dove c'è il Marocco, dove c'è l'Algeria... per far sapere quale è il legame tra loro”(intervista n°15)

Più di un quinto delle famiglie intervistate frequenta abitualmente anche la Caritas per ottenere aiuto di diversa natura: denaro, per pagare le spese in situazione di difficoltà economica, per ausilio nel trovare un'abitazione, per essere ascoltate e comprese, per avere un posto dove dormire, per trovare cibo, per la disponibilità delle volontarie nel seguire i bambini nei compiti scolastici, per corsi di italiano.

“...abbiamo passato momenti difficili, sì... Siamo rimasti un giorno per strada, abbiamo dormito sui banchetti... poi siamo venuti qua, in Caritas... perché quello che mi ha visto per strada mi ha detto: ma no, dovete andare alla Caritas e la Caritas grazie a Dio mi ha dato una mano... siamo state una settimana in albergo... e poi dopo questa settimana ho trovato questa famiglia di moldavi che mi ha ospitata...” (intervista n° 2).

Oltre ai servizi istituzionali e a quelli organizzati dalle diverse associazioni ed enti non-profit, la quasi totalità dei nostri intervistati sottolinea, infine, l'importanza delle reti sociali informali quale strumento fondamentale di sostegno ma soprattutto di inserimento sociale. Nove intervistati dichiarano di avere ricevuto aiuto economico da conoscenti: dalla famiglia, da amici sia italiani che connazionali, dal datore di lavoro.

“C'è questa mia amica... che parlo sempre di lei... la verità è che mi aiuta... mi presta... qualche volta anche mi lasciano... qualche cosa” (intervista n° 18).

“... questa persona, che anche non avevo soldi per mantenere questi figli... ho fatto vedere che l'avevo, mi ha fatto un assegno... dopo la casa, non avevo la casa, mi ha detto: questa signora abita in questa casa, ha fatto finta che abito in questa casa...” (intervista n° 5)

Il supporto della rete informale risulta ancora più rilevante per quello che, anche in Valle d'Aosta, risulta il problema principale per le famiglie di immigrati: la possibilità di accesso ad una casa e soprattutto ad una casa adeguata alle esigenze del nucleo familiare. Degli intervistati, 26 famiglie vivono in appartamenti in affitto, 3 in case popolari, 1 in un appartamento della Caritas e 2 hanno un appartamento di proprietà.

“...l'unica cosa è la casa, sempre. Quando... devo cambiare la casa che... adesso ho un problema di riscaldamento... voglio cambiare la casa e

non trovo più... cerco cerco e... non trovo... come fosse impossibile trovare una casa...” (intervista n° 3).

“...difficoltà... guarda... non si trova... come sentono che siamo stranieri non accettano che affittano” (intervista n° 2).

In ventisette casi gli intervistati dichiarano di aver trovato casa tramite conoscenze (amici italiani o connazionali). Emerge inoltre che stipulare un contratto di affitto richiede spesso che conoscenti facciano da garante informale nell'intercedere al contratto. Soltanto in tre casi gli intervistati dichiarano di avere trovato casa un maniera autonoma e solo in un caso il problema abitativo è stato risolto con l'intermediazione di una agenzia immobiliare.

“Mi ha dato la casa perché mi conosceva a me... anche perché lavoravo qua al bar... e poi Edda anche, perché lei è di qua e allora... ha detto una buona parola per noi...”(intervista n° 1)

“Ho trovato la casa attraverso il mio padrone di lavoro... è lui che l'ha trovata. Ci vuole qualcuno che la raccomandi...” (intervista n° 3)

“Tramite una persona che sapeva che la casa era libera, perché prima c'erano i miei connazionali che vivevano là” (intervista n° 22).

Allo stesso modo la ricerca di un lavoro passa quasi esclusivamente attraverso le reti informali. Il 43% dei rispondenti svolge una professione con contratto a tempo indeterminato, il 37% a tempo determinato, il 3% svolge un lavoro in proprio, il 17% è in cerca di occupazione avendo perso il lavoro.

Nella ricerca di lavoro emerge che la maggioranza degli intervistati si è rivolta a conoscenti, sia autoctoni che connazionali.

“...avevo un amico qui... perché lui mi ha telefonato che qui il lavoro c'è... ho detto: arrivo domani...” (intervista n° 5)

“Il lavoro?... con amici rumeni... amici... conoscenze” (intervista n° 2)

“conoscenze che mi hanno detto: vuoi andare da questa signora? Però sono 300 euro” (intervista n° 6)

Per quanto riguarda le critiche emerse ed eventuali suggerimenti, otto intervistati hanno evidenziato alcuni bisogni che non sentono soddisfatti dai servizi del territorio. Dalle altre interviste invece emerge appagamento nelle prestazioni presenti, seppur a diversi livelli di soddisfazione, da chi lo è pienamente (*“tutto quello che ho desiderato per me l'ho trovato”*; intervista n° 9) a chi vive una sensazione di adeguamento alla situazione

“Io dico sempre di prendere quello che... qualsiasi lavoro che le offrono e di abbassare sempre la testa e fare quello che.. perché sempre, se uno fa

quello che dice, accetta tutto quello che le dà, va sempre bene. Se uno non gli va bene niente, non andrà mai bene, perché magari non è contento, però... io per mia esperienza... ho fatto così e...” (intervista n° 8).

I suggerimenti avanzati su eventuali miglioramenti riguardano diversi settori:

“...un luogo di aggregazione per i bambini, soprattutto coperto visto il clima freddo della valle (intervista n° 3)

“...un luogo di socialità per adulti di diverse culture” (intervista n° 15)

“...un servizio... per esempio, io vorrei... come dicevi... mischiare le persone... io preferisco questo... un servizio italiano che è anche fatto pure per immigrati... sarebbe la cosa migliore” (intervista n° 32)

“...un servizio che aiuti nella ricerca di lavoro, casa e ottenimento del permesso di soggiorno” (intervista n° 27).

Discussione

Gli obiettivi della ricerca hanno riguardato soprattutto il tentativo di identificare i punti di forza e di debolezza nel rapporto tra le famiglie immigrate e i servizi socio-assistenziali presenti nel territorio valdostano. A tale scopo lo studio ha voluto evidenziare quali sono i servizi più conosciuti, quali quelli più utilizzati e considerati “migliori”, e soprattutto quali sono le reti sociali utilizzate dagli immigrati nell’accesso alle informazioni e alle misure di sostegno. Costituiva, inoltre, una parte rilevante degli obiettivi della ricerca fornire spunti di riflessione e indicazioni operative a tutti gli attori che vi hanno contribuito, non solo quelli istituzionali ma con particolare attenzione alle associazioni di migranti, che sono state attivamente coinvolte fin dalla fase di progettazione della ricerca e hanno collaborato alla raccolta dei dati. I membri di tali associazioni, spesso impegnati come nel ruolo di mediatori culturali; hanno espresso notevole apprezzamento il loro coinvolgimento nelle diverse fasi della ricerca e di per aver potuto usufruire di numerosi incontri formativi. Una loro richiesta importante è l’essere riconosciuti come reale ed efficace canale di tramite comunicativo e come concreta fonte di sostegno di fronte alle difficoltà di molti migranti, e quindi di essere riconosciuti dai servizi istituzionali come interlocutori. La loro diretta partecipazione e coinvolgimento è forse il principale successo della nostra ricerca, per quanto limitato ad un contesto territoriale molto specifico e di ridotte dimensioni.

Il disegno di indagine è partito dalle evidenze emerse da alcune recenti indagini (Hernández *et al.*, 2006; Hernandez, Pozo e Alonso-Morillejo, 2004; Leslie, 1992) che hanno sottolineato come in diversi paesi europei l’uso delle risorse formali dei servizi disponibili è estremamente ridotto tra le

popolazioni di migranti, laddove invece la fonte primaria di sostegno è rappresentata dalla rete sociale informale (Cutrona e Cole, 2000; Whittaker, 1986).

Ovviamente il ruolo e l'importanza delle reti informali varia a seconda dell'assetto istituzionale dei diversi sistemi di welfare (Mingione e Pugliese, 2002; Esping-Andersen, 1996). La loro rilevanza è sicuramente maggiore nei paesi, come ad esempio l'Italia, in cui da sempre il ruolo dei servizi istituzionali nei servizi di cura e di sostegno è residuale rispetto a quello svolto dalla famiglia e dalla comunità (Ascoli e Ranci, 2003). È del tutto attendibile, inoltre, prevedere che tale rilevanza è destinata a crescere nel tempo alla luce dei cambiamenti che nell'ultimo decennio sono avvenuti all'interno del welfare state del nostro paese e che hanno attribuito sempre più spazio alle "agenzie" assistenziali appartenenti al privato sociale: associazioni di volontariato, cooperative sociali, professionisti privati, ecc.

I risultati della nostra ricerca confermano ampiamente queste tendenze. Lo studio ha mostrato, da una parte, l'esistenza nel territorio regionale di un'efficace rete di servizi pubblici in grado di soddisfare anche le esigenze delle famiglie immigrate soprattutto per quanto riguarda i servizi sanitari ed assistenziali. L'indagine ha evidenziato, infatti, che gli immigrati residenti in Valle d'Aosta utilizzano ampiamente tali servizi ed esprimono complessivamente un valutazione positiva nei loro confronti. L'elevato grado di soddisfazione espresso dagli immigrati nei confronti di questi servizi, risulta perfettamente allineato alla percezione complessiva di tutta la popolazione. In una recente ricerca (CENSIS, 2010) è stato evidenziato ad esempio che sono soprattutto le regioni del Nord-Ovest, quindi anche in Valle d'Aosta, gli ambiti territoriali in cui il sistema dell'offerta sanitaria si dimostra capace di rispondere in larga misura alle aspettative e alle esigenze assistenziali dei cittadini.

Dall'altra parte, però, i risultati della ricerca sottolineano, anche, il ruolo fondamentale svolto dalle reti informali. Gli immigrati che hanno preso parte alla nostra ricerca, tanto quelli intervistati tramite questionario quanto quelli che hanno partecipato alla rilevazione qualitativa, attribuiscono alle reti informali un'importanza fondamentale nell'accesso alle risorse e ai servizi di sostegno. Il ruolo strategico della rete informale emerge chiaramente nel momento in cui si considera che è quasi esclusivamente tramite questo canale che gli immigrati riescono a soddisfare i bisogni più importanti: lavoro e abitazione. La rete informale nel caso degli immigrati rappresenta, inoltre, un mezzo indispensabile di inserimento sociale soprattutto nella prima fase del percorso migratorio. I dati dello studio mostrano, infatti, una maggiore frequenza nell'utilizzo dei canali informali da parte di coloro che vivono da meno tempo in Italia. La stabilizzazione nel territorio implica, invece, un ricorso più frequente ai servizi istituzionali.

La vulnerabilità sociale degli immigrati e la loro diversa esposizione ai rischi sociali rispetto al resto della popolazione, ha posto negli ultimi anni

una nuova importante sfida di equità redistributiva per i sistemi di welfare. Il tema centrale di questa sfida è costituito dalla necessità/possibilità di definire forme nuove ed inedite di convivenza civile e di regolazione sociale dei rapporti tra gruppi sociali diversi. Le politiche sociali sono chiamate ad individuare forme di intervento pubblico che consentano non tanto la coerente elaborazione di una teoria della giustizia quanto, in forma più pragmatica, la diminuzione o il contenimento di forme di discriminazione ed esclusione su base etnica. Le questioni poste dai flussi migratori rimandano, quindi, alla possibilità di porre in essere politiche in grado di favorire la convivenza sociale ed il controllo dei conflitti attraverso il riconoscimento e la gestione delle differenze nonché la conciliazione della diversità culturale.

In questo scenario, anche alla luce dei risultati del nostro studio, per quanto si tratti di un primo passo esplorativo-descrittivo che ha coinvolto un numero limitato di persone, un obiettivo strategico nella programmazione delle nuove politiche sociali soprattutto a livello locale, dovrebbe essere proprio l'efficiente integrazione delle realtà esistenti che si possono collocare su questo ipotetico continuum formale/informale con un importante ruolo delle istituzioni nel sostenere e supportare le realtà informali esistenti sul territorio, cercando di coinvolgerle nei progetti sociali volti a migliorare le strategie di integrazione delle famiglie migranti. Come hanno sostenuto Novara e Lavanco (2005), la logica che ha guidato finora l'erogazione dei servizi socio-assistenziali deve essere integrata con una logica di promozione delle risorse che sappia trasformare la popolazione immigrata da semplice fruitore a protagonista attivo di risposte. Per rinnovare la cultura dei servizi e renderli più congrui ai cambiamenti in atto nella nostra società è necessario integrare, quindi, gli interventi di prevenzione dei rischi con quelli di promozione e rivalutazione delle risorse presenti nella comunità. Questo passaggio presuppone però un altro cambiamento ben più complesso: il riconoscimento di nuove forme di rappresentanza sociale e culturale dell'immigrazione.

Riferimenti bibliografici

- Ambrosiani, M. (2005). *Sociologia delle migrazioni*. Bologna, Il Mulino.
- Ambrosiani, M. (2006), *Delle reti e oltre: processi migratori, legami sociali e istituzioni*, Working Papers del dipartimento di studi politici e sociali dell'Università di Milano.
- Arcidiacono, F., Nicolini, M. (2007). Uno studio esplorativo sulle reti sociali delle famiglie italiane in una prospettiva multidisciplinare. *Rivista di Studi Familiari*, 2, 11-28.
- Ascoli, U., Ranci, C. (2003). *Il welfare mix in Europa*. Roma, Carocci.
- Bagnasco, A., Piselli, F., Pizzorno, A., Trigilia, C., (2001), *Il Capitale Sociale. Istruzioni per l'uso*, Mulino, Bologna.
- Berry, J.W. (1997). Immigration, acculturation and adaptation, *Applied Psychology: An International Review*, 46(1), pp. 5-34.

- Caltabiano, C. (2004), *Il prisma del welfare: analisi dei regimi socio-assistenziali nelle regioni italiane*, Roma, IREF.
- Caritas Migrantes (2009). *Immigrazione. Dossier Statistico 2009. XIX rapporto*, Roma, IDOS.
- CENSIS (2010), *Aspettative e Soddisfazione dei cittadini rispetto alla salute e alla sanità*, Roma, Fondazione Censis
- Chrysochoou, X. (2004). *Cultural diversity. Its social Psychology*. Malden, MA, US: Blackwell Publishing (ed. it. Chrysochoou X. e Volpato C. (a cura di), *Diversità culturali. Psicologia sociale della differenza*. Utet, Torino, 2006).
- Coleman, J., (1988), Social Capital in the creation of human capital, in *American Journal of Sociology*, vol. 94, pp. 95-120.
- Cutrona, C. E., Cole, V. (2000). Optimizing support in the natural network, in Cohen S., Underwood L. G. e Gottlieb B. H. (a cura di), *Social Support Measurement and Intervention: A Guide for Health and Social Scientists*. Oxford, Oxford University Press.
- Drachman, D. (1992). A stage-of-migration framework for service to immigrant populations, *Social Work*, 37(1), 68-72.
- Esping-Andersen, G. (1996). *Welfare states in transition. Adaptations in global economics*. London, Sage.
- Fiorucci, M., Bonapace, W. (2007). *Immigrazione: dinamiche di integrazione e percorsi di inserimento in Valle d'Aosta. Rapporto di Ricerca*, Aosta.
- Fong, R. (Ed) (2004). *Culturally competent practice with immigrant and refugee children and families. Social work practice with children and families*. New York, NY, US: Guilford Press.
- Granovetter, M., (1990), L'azione economica e le strutture sociali: il problema del radicamento, in Addario N., e Cavalli. A., (a cura di), *Economia politica e società*, Bologna, Mulino, pp. 339-370.
- Hernández S., Alonso-Morillejo, E., Pozo-Muñoz, C. (2006). Social support interventions in migrant populations. *British Journal of Social Work.*, 36(7), 1151-1169.
- Hernandez, S., Pozo, C., Alonso-Morillejo, E. (2004). The role of informal social support in needs assessment: Proposal and application of a model to assess immigrants' needs in the south of Spain. *Journal of Community and Applied Social Psychology*, 14(1), 284-98.
- Jantet, D. (a cura di) (2005). *I processi di inserimento degli immigrati in Valle d'Aosta*. Aosta, Centro Comunale Immigrati Extracomunitari.
- Leslie, L.A. (1992). The role of informal support networks in the adjustment of Central American immigrant families. *Journal of Community Psychology*, 20, 243-56.
- Marazzi, A. (2005). *Voci di famiglie immigrate*. Milano, Franco Angeli.
- Mingione, E., Pugliese, E. (2002). Immigrati e welfare: Europa e USA. *La critica Sociologica*, vol. 143/144, pp. 105-118.
- Novara, C., Lavanco, G. (2005). *Narrare i servizi agli immigrati. Studi, ricerche, esperienze sui temi dell'immigrazione*. Milano, Franco Angeli.
- Scabini, E., Rossi, G. (2009). *La migrazione come evento familiare*. Milano, Vita e Pensiero Edizioni.
- Spinelli, E. (2005), *Immigrazione e servizio sociale*, Roma, Carocci.
- Valtolina, G. G., Marazzi, A. (2008). *Appartenenze multiple. L'esperienza dell'immigrazione nelle nuove generazioni*. Milano, Franco Angeli.

- Whittaker, J.K. (1986). Integrating formal and informal social care: A conceptual Framework. *British Journal of Social Work*, 16, 39-62.
- Zhou, M. (1997), Segmented assimilation: issues controversies and recent research on the new second generation, in *International Migration Review*, vol. 31, n° 4, pp. 975-1008.