

**Interreg**  
Italia-Österreich  
European Regional Development Fund



**Euregio  
Family  
Pass**



**UNIVERSITÀ  
DI TRENTO**

# ***L'EuregioFamilyPass***

## ***La carta famiglia per tutta l'Euregio***

***Uno studio che mette a confronto esempi europei di buone pratiche a sostegno delle famiglie.  
Un contributo per l'ulteriore sviluppo dell'EuregioFamilyPass.***



**GIULIA CAMBRUZZI**

UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TRENTO - ANNO DI PUBBLICAZIONE 2021



# **L'EUREGIOFAMILYPASS LA CARTA FAMIGLIA PER TUTTA L'EUREGIO**

Estratto dello studio di fattibilità per l'EuregioFamilyPass

**GIULIA CAMBRUZZI  
UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TRENTO  
ANNO DI PUBBLICAZIONE 2021**

Studio di fattibilità realizzato nell'ambito di un accordo di collaborazione tra il GECT "Euregio Tirolo-Alto Adige-Trentino" e l'Università di Trento sotto la direzione scientifica della dott.ssa Giulia Cambuzzi e tradotto in lingua tedesca dalla Dr.<sup>in</sup> Verena Egger.



---

## L'EUREGIOFAMILYPASS

L'EuregioFamilyPass è un progetto congiunto del GECT "Euregio Tirolo-Alto Adige-Trentino" (di seguito riportato con il termine "Euregio"), del Dipartimento Società e Lavoro del Land Tirolo e delle Agenzie per la famiglia delle Province Autonome di Trento e di Bolzano-Alto Adige approvato nel 2014 e avviato come progetto INTERREG nel 2017 con lo scopo di integrare e sviluppare le carte vantaggi per le famiglie nei tre territori e renderle così fruibili e utilizzabili a livello dell'Euregio. L'EuregioFamilyPass, raggruppa quindi le carte famiglia esistenti nei tre territori: "Tiroler Familienpass" (Tirolo, introdotta nel 2001), "EuregioFamilyPass Alto Adige" (Alto Adige, introdotta nel 2017) e "Family Card" (Trentino, introdotta nel 2016). I possessori possono usufruire dei vantaggi offerti dai partner convenzionati non solo nel territorio di residenza ma anche negli altri due territori. Nell'ambito dell'EuregioFamilyPass sono stati stipulati accordi politici/amministrativi di consolidamento oltre il progetto europeo. Team e governance allineati sono in costante contatto per incentivare la partecipazione ad eventi per famiglie condivisi tra i tre territori, concorsi a premi, invio del giornale periodico EuregioFamilyPass News, video promozionali, gadget "brandizzati", informazioni riguardo il progetto sulla pagina web sul sito istituzionale, una mappa interattiva che comprende tutti i vantaggi offerti con filtro per ricerca.

## OBIETTIVO DELLO STUDIO DI FATTIBILITÀ E METODOLOGIA DI RICERCA

Il presente studio mira a fornire importanti spunti per l'evoluzione dell'EuregioFamilyPass attraverso esempi e modelli di riferimento in ambito europeo. L'attività è stata svolta tenendo in considerazione obiettivi a breve, medio e lungo termine cercando di trovare nuove modalità per implementare l'uso della carta e migliorare i servizi per le famiglie, per scoprire quali strumenti digitali agevolino la fruizione e/o l'ottenimento della carta famiglia, adattate e pensate in modo specifico per l'intera famiglia e che ne facilitano l'utilizzo.

Per questa ricerca si è seguito un approccio "case study multiplo"<sup>1</sup> mirato sulle realtà comparabili all'EuregioFamilyPass. Questo significa che sono state studiate più realtà e ne sono state comprese le differenze e le somiglianze. Sono state undici le realtà europee che per le loro caratteristiche strutturali, gestionali e culturali sono state selezionate come determinanti e strategicamente importante ai fini dell'obiettivo dello studio di fattibilità. L'approccio per l'investigazione ha coinvolto sia metodi quantitativi che qualitativi per consentire di comprendere come manager, amministratori e dipendenti pubblici, confezionino un servizio utile e il più facilmente fruibile per la comunità di riferimento.

Sono state identificate quattro categorie da implementare (servizi per le famiglie, digitalizzazione, aspetto transfrontaliero e aspetti tecnici/strutturali) per lo sviluppo di criteri adatti ad una situazione ideale per l'EuregioFamilyPass. Ognuno dei quattro punti chiave menzionati sopra è stato approfondito attraverso l'analisi dei casi di studio che hanno contribuito, in base alle proprie caratteristiche, a spiegare una o più categorie.

<sup>1</sup> Gustafsson, J. (2017). Single case studies vs. multiple case studies: A comparative study. 15.

## 2. Elaborazione e implementazione dello studio

L'analisi ha garantito una base per lo studio e la ricerca di progetti con i quali confrontare l'EuregioFamilyPass e poter ricavare così degli spunti per sviluppare e rendere più fruibile, pratico e vantaggioso per le famiglie il servizio che i tre territori Euregio possono offrire in un'ottica di cooperazione ai propri cittadini.

Lo studio ha approfondito le best practice identificabili in quattro gruppi: aspetti tecnici/strutturali (modalità di gestione dei vari servizi, aspetti amministrativi e burocratici connessi alle diverse amministrazioni dei progetti); aspetto transfrontaliero (modalità in cui viene gestita e rilevata la mobilità delle famiglie tra i territori coinvolti); digitalizzazione (strumenti digitali adottati, la loro implementazione, il loro utilizzo, la gestione, il funzionamento e la diffusione) e infine servizi alle famiglie (settori coinvolti nelle offerte, eventi di interesse e rilevanza dei servizi).

Tabella n. 1, casi di studio selezionati

NOME DELLA CARTA	AREA COINVOLTA	TIPOLOGIA DI CARTA
<b>CROSS-BORDER COOPERATION</b>	Tornio-Haparanda (Finlandia, Svezia)	Carta transfrontaliera
<b>E-CHILDREN'S CARD, MUDRICA</b>	Croazia	App nazionale per famiglie con figli
<b>EUROCIDADE CARD</b>	Chaves-Verín (Portogallo, Spagna)	Carta transfrontaliera
<b>FAMILYNET</b>	Austria, Slovacchia e Repubblica Ceca	Carta transfrontaliera per famiglie con figli
<b>GEZINSPAS-FAMILIENPASS</b>	Vaals-Aachen-Düren (Olanda, Germania)	Carta transfrontaliera per famiglie con figli
<b>INTERNATIONALE BODENSEE-KONFERENZ</b>	Lago di Costanza (Austria, Germania, Liechtenstein e Svizzera)	Carta transfrontaliera
<b>NÖ FAMILIENPASS</b>	Bassa Austria (Austria)	Carta regionale per famiglie con figli
<b>OÖ FAMILIENKARTE</b>	Alta Austria (Austria)	Carta regionale per famiglie con figli
<b>RODINNĚ PASY</b>	Moravia meridionale (Repubblica Ceca)	Carta regionale per famiglie con figli
<b>RODINNÝ PAS</b>	Bratislava (Slovacchia)	Carta regionale per famiglie con figli
<b>VORARLBERGER FAMILIENPASS</b>	Vorarlberg (Austria)	Carta regionale per famiglie con figli



---

### 3. Risultati

In sede di elaborazione le best practice sono state distinte in immediatamente applicabili e quelle applicabili in futuro secondo un parametro tempistico: breve termine per il primo caso e medio/lungo termine per il secondo. Per tale passaggio è stato considerato l'aspetto politico, che in questa situazione è determinante, in quanto l'Euregio è un'area transnazionale soggetta a diverse norme statali e regionali, evidenzia il fatto che determinate decisioni non possono essere applicate nello stesso modo e nello stesso momento in tutto il territorio dell'EuregioFamilyPass. Per quanto riguarda le best practice a breve termine, un punto chiave che è emerso dallo studio dei casi presi in analisi è stato il coinvolgimento diretto delle famiglie anche nella fase decisionale svolto come il caso emblematico del Vorarlberger Familienpass il quale ha strutturato un contatto diretto (feedback e consigli sulla gestione) con le famiglie, le quali hanno suggerito diverse collaborazioni con partner anche stranieri. Altra strategia adottata comunemente dalle realtà studiate per un maggiore coinvolgimento delle famiglie è l'organizzazione di concorsi a premi volti a incentivare la conoscenza del territorio e della comunità, in questo fronte è molto attivo il Rodinné Pasy che promuove due/tre concorsi ogni anno. Nello stesso ambito è stata collocata anche l'organizzazione di eventi condivisi tra i territori (come succede tra Chaves e Verín) per sensibilizzare e consapevolizzare i cittadini all'aspetto transfrontaliero e all'integrazione tra culture che, sebbene diverse, condividono tratti importanti e decisivi ai fini della collaborazione.

A queste iniziative si affiancano anche quelle riservate alla promozione, tra cui l'invio di newsletter mensili con giochi per i bambini che coinvolge e sensibilizza i bambini al progetto. Tale attività è ben strutturata all'interno del Rodinný Pas che, come l'EuregioFamilyPass News, promuove regolarmente informazioni o attività di gioco per i più piccoli. L'EuregioFamilyPass News viene pubblicato regolarmente con disegni da colorare per i bambini. Parlando di promozione sarebbe importante introdurre anche dei social network, i quali permettono alle famiglie di comunicare con gli amministratori del progetto e con le altre famiglie in modo più informale, e di istituire, da parte dell'EuregioFamilyPass, un canale di promozione pressoché gratuito.

Infine, è stata evidenziata l'importanza di alcune caratteristiche molto importanti legate al sito e alla governance. Tra queste è emersa l'esigenza di avere una struttura di filtri per la selezione dei partner vantaggi ben organizzata e dettagliata sia sul sito, ma anche sull'eventuale app e/o mappa interattiva, come quella del NÖ Familienpass e del Rodinný Pas. In questo modo l'identificazione dello specifico servizio richiesto avviene in modo immediato, senza dover consultare una lista statica, ma selezionando i requisiti richiesti così da permettere anche un immediato reperimento di informazioni chiare e precise dal sito internet. La nuova mappa interattiva dell'EuregioFamilyPass risponde esattamente a queste esigenze.

L'altro aspetto che rientra in questa sezione è quello che riguarda il rispetto delle tempistiche prestabilite tra territori e nei territori. L'esempio della Cross-Border Cooperation tra Tornio e Haparanda è significativo in quanto in fase di progettazione, hanno definito un limite temporale massimo entro il quale le decisioni prese devono essere implementate in entrambi i territori in modo da facilitare l'operatività delle amministrazioni coinvolte qualora dovessero confrontarsi su alcune tematiche da affrontare o iniziative da promuovere.

Per quanto riguarda le best practice applicabili in futuro, è emersa come caratteristica chiave, l'introduzione di un'app per smartphone che potrebbe semplificare non solo l'utilizzo del servizio transfrontaliero da parte delle famiglie, ma anche ridurre lo spreco connesso alla stampa delle tessere e facilitare così la raccolta dei dati. Tuttavia questo passaggio comporta non poche sfide, tra cui gli obblighi di legge da parte degli amministratori e dei privati di rispettare e assicurare una politica di riservatezza dei dati di chi utilizza l'app e, la necessità di formare sia gli utenti che gli operatori ad un corretto utilizzo dello strumento digitale introdotto. Anche per i partner, l'introduzione dell'app, se strutturata in comune accordo con i fornitori e con le stesse finalità e caratteristiche dell'attuale carta, potrebbe agevolare la fase di registrazione dello sconto, la promozione e la gestione dell'erogazione del servizio stesso; utilizzando quindi una sola app (uguale per famiglie e fornitori) come succede con l'E-Children's Card, Mudrica che però, a seconda del login di accesso permetterebbe di tenere distinte queste due figure.

Lo studio del contesto croato ha evidenziato l'utilità di avere partner del settore sanitario come farmacie, parafarmacie

e strutture sanitarie private che potrebbero fornire sconti e vantaggi economici alle famiglie con figli, tutto ciò in aggiunta all'inserimento della carta famiglia alla piattaforma digitale del sistema sanitario statale. Sebbene questo non corrisponda allo scopo dell'EuregioFamilyPass, con questa organizzazione non sarebbe necessario aggiornare periodicamente i dati (il sistema ha tutte le informazioni).

Considerando il fatto che la partnership con il sistema locale sanitario potrebbe risultare un passaggio complesso, soprattutto trattandosi di territori che appartengono a stati differenti e che quindi sono gestiti in modo diverso, sono state studiate partnership con altre piattaforme come ad esempio quella che ha stipulato il NÖ Familienpass con la piattaforma Outdooractive, la quale che

permettere alle famiglie di avere informazioni aggiuntive riguardo i percorsi pedonali e ciclabili e una serie di recensioni che aiutano a contestualizzare meglio il servizio. Altre partnership molto utili sono quelle con il servizio di trasporto locale, grazie al quale da una futura e ipotetica app digitale si potrebbe acquistare il biglietto del treno o dell'autobus a prezzi scontati dedicati alle famiglie senza dover accedere all'app del singolo trasporto pubblico regionale. In questo modo l'app della carta famiglia fungerebbe anche da vero e proprio biglietto digitale del mezzo di trasporto. Ovviamente la partnership deve essere adottata da tutti i territori Euregio cosicché si possa offrire una reciprocità completa del servizio all'interno evitando così alle famiglie spiacevoli inconvenienti e dimostrando quell'uguaglianza che con l'EuregioFamilyPass si vuole trasmettere.

L'aspetto tecnico che è stato analizzato sulle best practice applicabili in futuro è relativo alla gestione delle tessere. Innanzitutto, riguardo il numero di tessere emesse sarebbe utile che queste venissero rilasciate in quantità pari al numero di genitori, come di già avviene in Tirolo e Moravia del Sud. Quindi una famiglia con due genitori avrà due carte e nel caso di genitori separati e risposati, il numero di carte potrà arrivare fino a quattro, questo per non discriminare nessuno tipo di situazione e di garantire a tutte le famiglie gli stessi diritti. Tuttavia, per limitare gli sprechi di emissioni superflue di tessere, sarebbe necessario un aggiornamento digitale dei dati della tessera. L'idea sarebbe quindi di adottare un sistema informatizzato mantenendo sempre la stessa carta, la quale nel momento in cui i requisiti fondamentali non fossero garantiti (superamento dell'età del figlio o cambio di residenza), il sistema lo rivelerebbe automaticamente, caratteristica già presente in alcuni territori Euregio, ma non in tutti.

Sempre rispettando l'idea di rendere i servizi alle famiglie il più accessibile possibile, è stato visto in alcune situazioni, come per la OÖ Familienkarte e il NÖ Familienpass, che rilascio della tessera a persone extra genitori, come per esempio nonni, potrebbe concretamente aiutare le famiglie che spesso, per motivi lavorativi, devono affidare i figli a individui che se ne occupano nei vari momenti della giornata.

## 4. Discussione e conclusioni

È stata costruita una matrice per l'analisi SWOT per l'EuregioFamilyPass che ha individuato come punti di forza una cabina di regia ben strutturata e un design chiaro e riconoscibile della carta famiglia nei tre territori. Come fattori di debolezza: la diversa gestione delle politiche familiari tra i territori, la mancanza di assoluta reciprocità dei servizi e la disomogeneità nel numero di servizi nei tre territori Euregio. Come opportunità sono state definite: le aree limitrofe ricche di benefit per le famiglie, un'ottima rete di collegamento infrastrutturale nell'Euregio e un passato storico comune. Infine, le possibili minacce sono: le famiglie sempre più esigenti, la disponibilità di tempo da dedicare al tempo libero da parte delle famiglie sempre minore e il trend del costo della vita in aumento.

Come elemento chiave ai fini dello studio e della sua discussione si riporta inoltre l'elenco di best practice che, analizzate nel documento, sono già attive e utilizzate all'interno dei territori Euregio. Tali pratiche euroregionali sono: l'organizzazione di concorsi a premi, il filtro per la selezione dei partner e la geolocalizzazione (entrambi grazie ad una mappa interattiva), il giornale pubblicato 4 volte all'anno "EuregioFamilyPass News", una brochure informativa per gli utenti, la partecipazione ad eventi in tutti e tre i territori, il sito web comune nella Homepage Euregio, l'utilizzo di canali digitali Euregio e delle province per la pubblicazione di notizie inerenti l'EuregioFamilyPass e il rispetto delle tempistiche prestabilite. Mentre, in altri casi come: l'utilizzo di un'app digitale, l'aggiornamento automatico della tessera, il numero di tessere emesse in base al numero di genitori e il rilascio della carta a persone extra genitori, sono servizi e caratteristiche anch'essi già previsti dall'EuregioFamilyPass in alcune aree Euregio, ma non uniformati nell'intera area.

Sebbene la digitalizzazione favorisca e faciliti la fruizione del servizio per la famiglia (o l'utente nel caso delle carte vantaggi per residenti o turisti), dal punto di vista dei partner l'utilizzo di un'app ha un aspetto gestionale diverso. Benché questi siano favorevoli alla sua introduzione e ne comprendano le potenzialità e l'utilità (anche secondo la prospettiva di facilità di promozione) è necessario che tutti accettino la carta vantaggi in formato digitale e che si dotino di un sistema univoco di riconoscimento del servizio. Affinché si possa garantire una corretta e funzionale cooperazione si deve operare sempre secondo l'obiettivo di equità di trattamento. Tutte le attività, gli accordi, le decisioni, ma soprattutto i costi e i benefici devono essere gestiti con una precisa ripartizione eguale dell'onere, delle risorse e dei benefici.

Per l'aspetto transnazionale è necessario stimolare l'utilizzo della carta famiglia con offerte e benefici descritti nel presente report. In questo modo si consolida una percezione della carta, della sua utilità e del suo potenziale per permettere all'EuregioFamilyPass di continuare a svilupparsi ed evolvere nel tempo.

Infine, non da ultimo, come è stato visto per il progetto transfrontaliero austriaco-slovacco che si è interrotto, diventa strategica la costante collaborazione e cooperazione tra i territori. Prima di poter promuovere il servizio all'esterno (alle famiglie) è necessaria una forte e trasparente comunicazione interna, che abbia una continuità nel tempo e che possa garantire il passaggio delle informazioni in maniera chiara e immediata. Solo in questo modo si riuscirà a mantenere un servizio costante ed evitare gli errori che sono stati commessi in altre situazioni affini a quella dell'EuregioFamilyPass.



---



[www.familypass.eu](http://www.familypass.eu)