

Università degli Studi di Parma  
Dipartimento di Giurisprudenza  
Corso di Laurea (Magistrale) in  
Programmazione e Gestione dei Servizi Sociali

# **La risposta innovativa degli empori solidali di Case Zanardi**

Relatore:  
Chiar.ma Prof.ssa  
**Stefania Mazza**

Laureando:  
**Stefano Scattolin**

*Anno Accademico 2013-2014*

*“Crescere è la nostra vera ragione di vita.*

*I processi umani rappresentano il veicolo della nostra crescita.*

*Noi, come esseri umani, siamo il prodotto dei nostri processi.*

*In effetti, siamo umani solo se siamo in grado di gestire i processi umani.*

*E alla fine, o moriremo crescendo, oppure moriremo condizionati ed impotenti,  
profughi e senza casa nel nostro stesso mondo”*

Robert Carkhuff

# INDICE

<b>INTRODUZIONE .....</b>	<b>6</b>
<b>CAPITOLO I – La rete di Case Zanardi .....</b>	<b>8</b>
1.1 Case Zanardi: Caratteri generali .....	8
1.2 Indicatori socio-demografici ed economici relativi a Bologna .....	9
1.3 Dai <i>negozi di Zanardi</i> del 1914 alla rete di progetti ed interventi del 2014 .....	11
1.4 La co-progettazione .....	14
1.5 I progetti definitivi .....	20
1.6 I destinatari degli interventi della rete di Case Zanardi .....	24
<b>CAPITOLO II – Gli empori solidali .....</b>	<b>26</b>
2.1 Gli empori: caratteristiche generali .....	26
2.2 L'accesso agli empori .....	28
2.3 Aspetti organizzativi e relativi al rifornimento .....	30
2.4 Il contributo della cittadinanza attiva.....	32
2.5 Profili di lavoro di comunità: il <i>crowdfunding</i> e la raccolta di beni di prima necessità .....	32
2.5.1 <i>Il crowdfunding civico</i> .....	33
2.5.2 <i>La raccolta di beni di prima necessità e il contrasto allo spreco</i> .....	34
2.6 Due casi-studio: l'emporio di Parma e quello di Modena .....	36
2.6.1 <i>“Emporio” a Parma</i> .....	37
2.6.2 <i>L'emporio “Portobello” di Modena</i> .....	38
<b>CAPITOLO III – La ricerca .....</b>	<b>40</b>

3.1 Prospettive della ricerca .....	40
3.2 Disegno della ricerca .....	41
3.3 Interviste al mondo del volontariato .....	42
3.3.1 Premessa .....	42
3.3.2 Intervista al volontario referente del gruppo del martedì presso l'emporio di via Capo di Lucca .....	42
3.3.3 Intervista al volontario referente del gruppo del giovedì presso l'emporio di via Capo di Lucca .....	47
3.3.4 Intervista al volontario referente del gruppo del sabato presso l'emporio di via Capo di Lucca .....	52
3.3.5 Intervista ad un volontario tra i referenti dell'emporio di via Abba .....	57
3.3.6 Intervista al volontario referente del magazzino presso l'emporio di via Capo di Lucca .....	60
3.3.7 Intervista al volontario referente tecnico-informatico degli empori .....	63
3.3.8 Intervista a Giancarlo Funaioli, presidente di A.S.VO– VolaBo .....	65
3.4 Interviste ai nuclei beneficiari .....	71
3.4.1 Premessa .....	71
3.4.2 Intervista n.1 .....	72
3.4.3 Intervista n.2 .....	74
3.4.4 Intervista n.3 .....	76
3.4.5 Intervista n.4 .....	77
3.4.6 Intervista n.5 .....	79
3.5 Interviste ai professionisti dei servizi .....	81
3.5.1 Premessa .....	81
3.5.2 Intervista alla dott.ssa Barbara Grazia, assistente sociale coordinatrice degli empori(..) .....	82
3.5.3 Intervista alla dott.ssa Silvia Cestarollo, referente dei Servizi Sociali Territoriali(..) .....	84
3.5.4 Intervista al dott. Berardino Cocchianella, direttore dell'Istituzione per l'inclusione(..).....	87
3.5.5 Coinvolgimento degli assistenti sociali dei quartieri .....	90

3.6 Il <i>focus group</i> .....	91
3.7 Risultati della ricerca .....	99
<b>CAPITOLO IV – La proposta progettuale di innovazione .....</b>	<b>106</b>
4.1 Il progetto: tipologia e motivazioni .....	106
4.2 Obiettivi .....	109
4.3 Destinatari .....	110
4.4 Fasi, attività, risorse impiegate, strumenti .....	110
4.4.1 Fasi e attività .....	110
4.4.2 Risorse .....	113
4.4.3 Strumenti professionali .....	114
4.5 Periodo di realizzazione e durata del progetto .....	114
<b>CONCLUSIONI .....</b>	<b>115</b>
<b>RIFERIMENTI E BIBLIOGRAFIA .....</b>	<b>116</b>

# INTRODUZIONE

In un quadro caratterizzato dal perdurare di una condizione di crisi economica che conta 20 milioni di disoccupati in Europa<sup>1</sup> e che mette a rischio il soddisfacimento dei bisogni umani fondamentali di un'ampia fascia di popolazione, fare rete ed innovare l'intervento sociale rappresentano strategie necessarie per affrontare, da un lato, il calo delle risorse destinate alle politiche sociali e, dall'altro, il moltiplicarsi delle situazioni di disagio socio-economico che bussano quotidianamente alle porte dei servizi sociali.

Alcuni dati ci danno la misura degli effetti della crisi e delle disuguaglianze nel panorama italiano, basti considerare che nel nostro Paese il 12,6% delle famiglie vive in una situazione di povertà relativa e il 7,9% in povertà assoluta<sup>2</sup>.

A contrasto dell'assistenzialismo prodotto da prestazioni standardizzate che rischiano di perpetuare la dipendenza della persona dal sistema di servizi sociali tradizionali, l'esperienza di Case Zanardi a Bologna, in una prospettiva di *welfare community*, rappresenta una risposta al fenomeno delle nuove povertà e all'esclusione sociale fondata sulla cittadinanza attiva e sulla lotta allo spreco in tutte le sue forme, con il coinvolgimento dell'intera comunità locale.

Su questi assunti e sul recupero della memoria storica legata a Francesco Zanardi (Bologna, 6 gennaio 1873 – 18 ottobre 1954), noto come “sindaco del pane”, e ai suoi interventi di sostegno della cittadinanza, ha preso vita la rete di servizi che vede il protagonismo di oltre cento realtà del terzo settore bolognese, coordinate e supportate dal Comune di Bologna attraverso l'Istituzione per l'inclusione sociale e comunitaria don Paolo Serra Zanetti, suo organismo strumentale.

Una componente importante di questa rete è rappresentata dagli empori solidali che forniscono una forma di supporto temporaneo attraverso l'accesso a generi di prima necessità, alimentari, per la cura della persona e per la casa.

In questo contesto, investire in progettazione sugli empori solidali alla luce dei risultati ottenuti attraverso

---

1 Fondazione E.Zancan (a cura di), *Welfare generativo. Responsabilizzare, rendere, rigenerare. La lotta alla povertà. Rapporto 2014*, Il Mulino, Bologna, 2014

2 Ibid.

l'attività di ricerca e in accordo con i principi che hanno sostenuto la nascita di Case Zanardi, assume il significato di riflettere, mobilitare risorse e definire soluzioni indirizzate non ad una specifica categoria di beneficiari individuata nell'utenza in carico ai Servizi Sociali Territoriali per problematiche connesse alla povertà ma, come vedremo, al benessere e allo sviluppo della comunità nel suo complesso.

# CAPITOLO I

## La rete di Case Zanardi

### 1.1 Case Zanardi: caratteri generali

Case Zanardi è una rete di *welfare* attiva nella città di Bologna per il contrasto al fenomeno delle nuove povertà e dell'esclusione sociale, frutto della collaborazione e di processi di co-progettazione nati dalla sinergia tra l'amministrazione comunale, un centinaio di realtà del terzo settore cittadino, enti di formazione e università.

Con i molteplici progetti sviluppati in questo contesto, gli attori sociali coinvolti mirano a *“favorire l'inserimento lavorativo di persone svantaggiate, aiutare famiglie a basso reddito e a bassa intensità di lavoro, favorire il recupero di risorse – alimentari e non – in chiave solidale e promuovere stili di vita eco-sostenibili e responsabilità sociale condivisa attivando una rete di soggetti pubblici e privati”*<sup>3</sup>.

Come puntualizzato dall'attuale Assessore al *Welfare*<sup>4</sup> del Comune di Bologna A. Frascaroli<sup>5</sup>, la progettazione prende spunto dalla storia della città di Bologna e, nello specifico, si rifà alla memoria del sindaco Francesco Zanardi che nel 1914 affrontò la crisi economica e alimentare aprendo negozi per la vendita di generi di prima necessità a prezzo di costo, con una maggiorazione minima per le spese di gestione<sup>6</sup>.

La rinnovata richiesta “di pane e di lavoro”, oggi come ieri, ha spinto la nascita di una rete di progetti che, partendo dall'apertura di *market* solidali per sostenere i nuclei familiari in situazione di povertà, punta a contrastare, da un lato, la povertà non solo alimentare ma anche di lavoro e di relazioni sociali e, dall'altro, *“lo spreco sotto tutti gli aspetti, anche sotto quelli relazionali e sotto gli aspetti delle capacità che individui*

---

3 Scheda sintetica sul progetto Case Zanardi a cura dell'Istituzione per l'inclusione sociale e comunitaria don Paolo Serra Zanetti, pubblicata nel sito del Comune di Bologna [<http://www.comune.bologna.it>]

4 Assessore al *welfare* con deleghe a: Servizi Sociali, Volontariato, Associazionismo e partecipazione, Sussidiarietà e Politiche attive per l'occupazione

5 Video-intervista *Case Zanardi: intervista ad Amelia Frascaroli* - 17 settembre 2014. Link al video dal sito internet della rete di Case Zanardi [<http://www.casezanardi.it>]

6 Rapporto *Case Zanardi, primo report co-progettazione – Dicembre 2013* a cura del Comune di Bologna – Dip. Benessere di Comunità, Istituzione per l'inclusione sociale e comunitaria don Paolo Serra Zanetti



*e gruppi hanno e che non vengono sviluppate nella loro giusta misura”<sup>7</sup>*

## **1.2 Indicatori socio-demografici ed economici relativi a Bologna**

I dati demografici relativi alla popolazione residente nel Comune di Bologna, aggiornati al 31 dicembre 2014<sup>8</sup>, indicano una popolazione costantemente in crescita, al ritmo di quasi 1.800 unità in più ogni anno, e pari a 386.181 abitanti; tra questi, un'assoluta maggioranza, pari all'86,2%, ha la propria dimora in periferia mentre solo il restante 13,8 si concentra nel centro storico e, in particolar modo, nei tre quartieri più popolosi ovvero Navile, Savena e Santo Stefano.

La crescita della popolazione bolognese risulta legata, in primo luogo, al saldo migratorio positivo, ovvero al valore che si attesta a 3.200 unità, esprimendo il rapporto tra il numero degli immigrati che raggiungono il Comune: 13.953 individui e quello degli emigrati che lo lasciano a favore di altri territori: 9.877 persone.

I flussi migratori che hanno interessato il territorio di riferimento sono stati di due tipi, tra i quali il primo per intensità è quello rappresentato dalla migrazione intra-nazionale che ha visto Bologna come meta di trasferimenti soprattutto dalle regioni del Mezzogiorno e da quella extra-nazionale che rappresenta circa un quarto del fenomeno nel suo complesso e che parte soprattutto dalla Romania, dalle Filippine e dal Bangladesh.

La popolazione straniera residente nel Comune oggi è pari a circa il 15% di quella totale, con il dato riferito al 2014 che registra 57.979 unità, di cui il 17,7% rappresentata da minori in età scolare.

Vale la pena riflettere brevemente anche sul valore del saldo naturale, ovvero sulla differenza tra natalità e mortalità, pari a -1.259 unità e che, pur con segno negativo, esprime un miglioramento rispetto agli anni precedenti come conseguenza della natalità relativamente sostenuta a Bologna rispetto ad altri territori.

In dettaglio, l'incremento della natalità rispetto all'anno precedente è calcolato in 141 unità nel 2014, per un totale di 3.296 nati. Piuttosto stabile invece la situazione relativa alla mortalità, con un lieve calo della stessa dalle 4.583 morti registrate nel 2013 alle 4.555 del 2014.

<sup>7</sup> Intervento di M.Callari Galli, antropologa e Presidente dell'Istituzione per l'inclusione sociale e comunitaria nell'ambito di *Case Zanardi: intervista ad Amelia Frascaroli* (video-intervista)

<sup>8</sup> Dati elaborati dal Dipartimento Programmazione del Comune di Bologna, divulgati attraverso il sito internet dell'amministrazione comunale.

Gli indicatori sulla popolazione offrono informazioni anche sulla struttura delle famiglie residenti, quantificate in 205.520 nuclei, con un aumento pari a 839 unità nel 2014, e che si caratterizza per la prevalenza delle famiglie unipersonali che sono 104.890, cioè il 51% dei nuclei bolognesi in totale, anche se gli individui che risiedono effettivamente soli risultano solo 73.700.

I dati del Dipartimento Programmazione del Comune evidenziano anche un certo scarto tra il numero delle famiglie anagrafiche e quello dei *menagès* che si riferisce, citando la definizione stessa del Settore, all'insieme delle *“persone che condividono la stessa abitazione e che appartengono ad una sola famiglia o a più famiglie coabitanti”*<sup>9</sup>; questi ultimi sono quantificati in 183.200 unità per un valore del 10,8% in meno rispetto alle famiglie intese in senso anagrafico.

La riflessione sulle famiglie si può concludere con i dati relativi alle unioni coniugali contratte nell'arco dei dodici mesi dell'anno e che è inferiore alle mille celebrazioni, attestandosi a 954 matrimoni nel 2014, in lieve crescita rispetto all'anno precedente.

Nell'ottica di una, seppur sintetica, analisi del contesto, ha senso focalizzare l'attenzione anche su alcuni indicatori che misurano la situazione economica ed occupazionale legata al territorio di interesse<sup>10</sup>.

Nel quadro della crisi che sta interessando il nostro Paese, anche l'economia bolognese presenta una sofferenza che inevitabilmente si ripercuote sul mercato del lavoro e sul numero di occupati, a danno soprattutto del settore del commercio e dell'edilizia.

Nel confronto tra i dati più recenti disponibili che si riferiscono al terzo trimestre del 2014 e quelli riguardanti gli stessi mesi dell'anno precedente, si nota una diminuzione degli occupati a livello regionale di 6.500 unità, pari allo 0,3%. Tale dato risulta peggiore rispetto a quello nazionale che calcola, per lo stesso periodo, una diminuzione dello 0,2% nel mercato del lavoro italiano.

Indicatori più incoraggianti derivano invece dal comparto manifatturiero che vede stabile la propria base produttiva, dal mercato dell'*export* e dal settore turistico che beneficia soprattutto delle presenze straniere grazie anche al ruolo giocato dallo scalo aeroportuale cittadino.

Infine, una serie di dati sui redditi dichiarati a Bologna<sup>11</sup>, permettono di avanzare alcune osservazioni generali<sup>12</sup>.

---

9 Ibid. Cit.

10 Ibid.

11 Il riferimento è ai redditi relativi all'anno 2011

12 Dati ricavati dai materiali curati di Gianluigi Bovini Capo Dipartimento Programmazione del Comune di Bologna, presentati in

In primo luogo si assiste ad un notevole differenza tra il reddito imponibile medio dei contribuenti maschili di 28.979 euro contro quello femminile limitato a 18.996 euro; marcato è poi il divario tra i contribuenti italiani e quelli stranieri, con il reddito dei primi che supera quello dei secondi di oltre il doppio.

In ultima istanza, la distribuzione del reddito<sup>13</sup> appare a vantaggio dei padri soli con un figlio, in virtù di un valore medio pro-capite di 32.000 euro, mentre al contrario, le criticità maggiori interessano le donne sole o con figli e le famiglie numerose con cinque membri; queste ultime devono reggersi su un reddito pro-capite inferiore in media ai 21.000 euro.

### **1.3 Dai negozi di Zanardi del 1914 alla rete di progetti ed interventi del 2014**

In un quadro economico caratterizzato da un'inflazione che portò ad un generale e incontrollato aumento dei prezzi alla vigilia della Prima Guerra Mondiale, l'allora Sindaco di Bologna Zanardi prese l'iniziativa di aprire, nel 1914, un primo esercizio commerciale per la vendita di generi alimentari a prezzo calmierato, dando vita così ad una forma di impresa estranea ai compiti istituzionali dell'ente locale, con l'utilizzo di risorse economiche proprie del Comune. Inevitabilmente vi furono criticità legate sia alle polemiche e al malcontento di quanti, tra i commercianti della città, si sentivano danneggiati dalla concorrenza che per la mancanza di una soluzione giuridico-amministrativa per la gestione dei negozi<sup>14</sup>;

Due anni dopo, nel 1916, i negozi del pane, che nel frattempo divennero cinque, passarono all'Associazione dei Consumatori costituita dai rappresentanti di organizzazioni economiche e sindacali, assumendo poi uno schema di statuto denominato Ente Autonomo dei Consumi, la cui approvazione permise di operare in un quadro di legalità e di far rientrare i fondi pubblici anticipati nelle casse del Comune.

Comprensibilmente, polemiche, denunce contro l'Amministrazione Pubblica ed esposti per sollecitare la chiusura dei negozi da parte della Società anonima fra bottegai e fruttivendoli e la Società esercenti forni e pastifici non cessarono ma, riconosciuta l'utilità sociale di questi interventi, prefettura e magistratura non

---

occasione della Giornata Mondiale dell'Onu di Contrasto alle Povertà e all'Esclusione Sociale, il 17 ottobre 2013.  
[http://www.comune.bologna.it/media/files/bovini\\_\\_pres\\_giornataonu.pdf](http://www.comune.bologna.it/media/files/bovini__pres_giornataonu.pdf)

13 Dati riferiti al reddito medio pro-capite ricalcolato come reddito equivalente

14 Rapporto *Case Zanardi, primo report co-progettazione – Dicembre 2013* a cura del Comune di Bologna – Dip. Benessere di Comunità, Istituzione per l'inclusione sociale e comunitaria don Paolo Serra Zanetti

perseguirono mai le irregolarità riscontrate ed i reati commessi. Di indiscussa importanza furono poi una serie di provvedimenti come quello per la costruzione di un forno per la confezione del pane e l'acquisto di due unità navali che permisero l'importazione di grano dall'Argentina e di carbone dalla Gran Bretagna.

L'attività dei negozi non si fermò nel dopoguerra ma, al contrario, si espanse sia nel numero di esercizi attivi che in quello delle merci commercializzate, resistendo all'avvento del Fascismo, i cui provvedimenti intervennero solo sulla struttura gestionale con l'allontanamento del direttore Galli e del presidente Zanardi, fino al fallimento dell'Ente Autonomo dei Consumi nel 1935; nell'ottobre dello stesso anno, diciotto negozi vennero poi rilevati dalla neonata Cooperativa bolognese di consumo che, nel 1945, vantò la nomina di Zanardi come commissario, confluendo in seguito, assieme ad altre associazioni, nella realtà della Coop, importante *player* della cooperazione e della grande distribuzione<sup>15</sup>.

Oggi, ad un secolo dall'apertura del primo negozio di Zanardi, ritroviamo la stessa Coop Adriatica assieme a Conad Soc. Coop e Granarolo SpA come primi fornitori dei beni di prima necessità disponibili negli empori solidali.<sup>16</sup>

Il punto di partenza per l'avvio della rete di progetti ed interventi che si rifà alla storia di Bologna e alle iniziative promosse nel secolo scorso, è rappresentato dall'istituzione, nell'autunno del 2011, del *Tavolo contro lo spreco di risorse e di lavoro* dall'Assessore ai Servizi Sociali del Comune di Bologna con il coinvolgimento di funzionari e dirigenti afferenti a diversi servizi ed aree dell'ente locale, docenti e ricercatori universitari, membri di associazioni ed organizzazioni di terzo settore, per affrontare, in ottica interdisciplinare e di rete, le questioni legate all'emersione di nuove forme di povertà<sup>17</sup>. In questo contesto sono stati individuati due macro-obiettivi su cui orientare il lavoro del tavolo, ovvero un primo riguardante le politiche attive per l'occupazione e il secondo legato al tema della responsabilità sociale ed ambientale e alla lotta allo spreco; trasversale a questi due è il concetto di responsabilità sociale condivisa.

All'interno del gruppo di lavoro, il dibattito ha preso le mosse dall'analisi delle buone pratiche che ruotano attorno ai seguenti temi, ovvero: “stili di vita e sobrietà”, “solidarietà/capitale” e “economia/lavoro”. La

---

15 Ibid.

16 Documento *Empori solidali, raccolta e distribuzioni beni di prima necessità*” a cura del Comune di Bologna – Istituzione per l'inclusione sociale e comunitaria, pag.1

17 Rapporto *Case Zanardi, primo report co-progettazione – Dicembre 2013* a cura del Comune di Bologna – Dip. Benessere di Comunità, Istituzione per l'inclusione sociale e comunitaria don Paolo Serra Zanetti

prima tematica si connette ad esperienze come quelle dell'educazione al consumo critico, dell'educazione alimentare e dei gruppi di acquisto solidale, la seconda condensa invece interventi di contrasto allo spreco alimentare e di contrasto alla povertà, tra i quali appaiono, fin da subito, di primario interesse gli empori solidali ed infine l'ultima considera prassi volte alla valorizzazione dei rifiuti come risorse grazie a percorsi virtuosi di recupero che possono arrivare a configurarsi come attività rilevanti anche dal punto di vista economico.

Dal confronto e dalla riflessione, il tavolo è giunto ad evidenziare le potenzialità derivanti dalla nascita di una “rete anti-spreco” che, a partire da interventi, progetti e servizi già attivi nel territorio, attraverso l'integrazione tra l'ente pubblico e il privato sociale bolognese, *“individui e metta a sistema (...) strategie ed azioni concrete di inclusione attiva, di contrasto alle povertà, di lotta agli sprechi e di diffusione di stili di vita sobri, solidali ed ecocompatibili”*<sup>18</sup>.

Lo stanziamento del fondo anti-crisi nel Bilancio di Previsione 2013 da parte del Comune di Bologna, pari a 4,5 milioni di euro, ha permesso di destinare importanti risorse all'emergenza abitativa (un milione di euro), agli inserimenti lavorativi (mezzo milione di euro) e infine a progetti destinati alla creazione di lavoro per tre milioni di euro complessivi. Ulteriori risorse, destinate inizialmente allo strumento delle borse lavoro, rivelatosi inefficace, sono state dirottate verso interventi di contrasto all'emergenza sociale grazie all'accordo sull'utilizzo del fondo anticrisi 2013 con i sindacati confederali<sup>19</sup>.

I successivi passaggi fondamentali sono rappresentati dalla delibera della Giunta Comunale del 16 luglio 2013, determinante per aver individuato gli indirizzi per promuovere la co-progettazione e la realizzazione degli interventi di Case Zanardi e dall'avviso pubblico, del 25 luglio, per la formulazione delle manifestazioni di interesse, rivolto a realtà quali cooperative sociali, associazioni, organizzazioni di volontariato, enti di formazione e ricerca e altri soggetti senza scopo di lucro, chiamati a presentare concrete proposte progettuali per la costruzione della rete solidale anticrisi, indicandone gli obiettivi, il contesto di intervento, la durata del progetto e delle fasi intermedie, i destinatari e soggetti coinvolti e, infine, le risorse da poter investire<sup>20</sup>. Entro i termini previsti per la partecipazione, sono pervenute trentadue proposte

18 Rapporto *Case Zanardi, primo report co-progettazione – Dicembre 2013* a cura del Comune di Bologna – Dip. Benessere di Comunità, Istituzione per l'inclusione sociale e comunitaria don Paolo Serra Zanetti. Cit.

19 Verbale di accordo tra il Comune di Bologna e le OO.SS. CGIL, CISL e UIL sull'istituzione del Fondo Anticrisi e per lo Sviluppo del 15 luglio 2013

20 Avviso pubblico del Comune di Bologna – Dip. Benessere di Comunità *per la formulazione di manifestazioni di interesse volte alla partecipazione alla co-progettazione e realizzazione di interventi e azioni finalizzati all'inserimento lavorativo di persone in condizione o a rischio di esclusione sociale. In esecuzione della determinazione dirigenziale P.G n. 184273/2013.*

progettuali<sup>21</sup>, riguardanti tutti gli ambiti previsti dal bando e che hanno visto la partecipazione di oltre centotrenta diverse realtà, tra le quali numerose si sono presentate in forma associata, in virtù di sinergie già consolidate o da definire in funzione degli interventi da porre in essere.<sup>22</sup>

Infine, una volta costituiti il *gruppo di lavoro* titolare delle funzioni di coordinamento generale del progetto, lo *staff di progetto* per il supporto organizzativo, amministrativo e logistico, e il *comitato tecnico-scientifico di garanzia*, investito di funzioni legate alla valutazione e alla costruzione di un sistema di monitoraggio ad hoc, i soggetti hanno preso parte ai processi di co-progettazione che hanno condensato le trentadue proposte progettuali iniziali presentate in undici progetti, divenuti poi definitivi alla fine dell'anno.

A partire dall'inizio del 2014, i progetti hanno iniziato poi a tradursi nell'attivazione dei primi interventi ed attività e sono stati presentati alla città sabato 14 giugno nella sede di Via Capo di Lucca dai soggetti capofila degli stessi.

## 1.4 La co-progettazione

A partire dalle trentadue proposte pervenute dai vari soggetti di diversa ragione sociale che hanno partecipato al bando indetto dal Comune di Bologna, ha preso avvio la fase di co-progettazione che ha goduto del sostegno dell'Amministrazione Pubblica su più fronti.

Come ogni progettazione, quella che ha portato alla nascita di Case Zanardi può essere considerata un'attività di “*produzione di mondi possibili*” (..) e “*un'attività esplorativa e costruttiva volta alla ricerca e alla definizione di problemi* (..) ”<sup>23</sup>, basata sulle competenze proprie dei diversi attori sociali coinvolti.

Inoltre, si osserva come nell'ambito del sociale, il lavorare “per progetti” sia particolarmente funzionale in quanto permette di rispondere a molteplici istanze, quali:

- l'operare in un contesto caratterizzato da scarsità di fondi da investire nelle politiche sociali e nei servizi alla persona;

---

21 Rapporto *Case Zanardi, primo report co-progettazione – Dicembre 2013* a cura del Comune di Bologna – Dip. Benessere di Comunità, Istituzione per l'inclusione sociale e comunitaria don Paolo Serra Zanetti.

22 Nello specifico, l'adesione è stata di 56 associazioni, 28 cooperative sociali, 26 soggetti afferenti ad altri ambiti come istituti religiosi ed imprese, 13 enti del settore della ricerca e formazione e infine 12 soggetti dal settore istituzionale e dei servizi.

23 Leone L; Prezza M., *Costruire e valutare i progetti nel sociale*, Franco Angeli, Milano, 2003. Cit. pag. 17

- il bisogno di porre in essere servizi innovativi, capaci di rispondere alle esigenze dei cittadini e ai bisogni degli utenti;
- la necessità di riorganizzare i servizi “a rete”, ovvero sviluppando collaborazioni tra differenti soggetti pubblici e privati nella gestione dei rispettivi servizi<sup>24</sup>.

Come anticipato, risulta di indubbia importanza il contributo fornito dall'ente pubblico, non solo per l'erogazione di contributi economici ma anche per l'aver messo a disposizione i propri uffici, servizi, settori e il personale afferente, garantendo così il coordinamento di interventi, processi ed azioni professionali. E' stato concesso inoltre l'uso di immobili pubblici in via temporanea e in forma gratuita, la fruizione dei mezzi di informazione propri dell'amministrazione per la promozione e la pubblicizzazione delle attività della rete solidale e, infine, sono state fornite altre forme di supporto in base alle risorse disponibili e in conformità al principio di sussidiarietà<sup>25</sup>.

L'esercizio della funzione di “regia e coordinamento” è stata assicurata dal Comune di Bologna attraverso l'Istituzione per l'inclusione sociale e comunitaria don Paolo Serra Zanetti, suo organo strumentale, provvedendo a definire l'organizzazione dell'intero processo partecipativo di progettazione e a predisporre i seguenti organi: il gruppo di lavoro, lo staff operativo e il comitato tecnico-scientifico di garanzia; tra questi, i primi due sono formati da personale afferente all'amministrazione comunale stessa.

La composizione e le funzioni di tali organi sono sintetizzate nella seguente tabella<sup>26</sup>:

<b>Organo</b>	<b>Funzioni</b>	<b>Composizione</b>
<i>Gruppo di lavoro</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Coordinamento generale del progetto e interfaccia con i soggetti partecipanti;</li> <li>• definizione degli apporti dell'amministrazione e delle modalità</li> </ul>	Responsabile: Direttore Dipartimento Benessere di Comunità.  Coordinatore: Direttore Istituzione per l'inclusione sociale e comunitaria don

24 Ibid. pag.18-19

25 Rapporto *Case Zanardi, primo report co-progettazione – Dicembre 2013* a cura del Comune di Bologna – Dip. Benessere di Comunità, Istituzione per l'inclusione sociale e comunitaria don Paolo Serra Zanetti

26 Tabella costruita sulla base informazioni tratte da: Rapporto *Case Zanardi, primo report co-progettazione – Dicembre 2013* a cura del Comune di Bologna – Dip. Benessere di Comunità, Istituzione per l'inclusione sociale e comunitaria don Paolo Serra Zanetti.

	<p>di raccordo con i servizi e gli uffici comunali;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• istruttoria per la selezione delle proposte progettuali;</li> <li>• partecipazione ai workshop sulla co-progettazione e alla co-progettazione;</li> <li>• valutazione amministrativa della fattibilità dei progetti;</li> <li>• concorso alla definizione del sistema di monitoraggio e valutazione dei progetti;</li> <li>• valutazione trimestrale dei risultati conseguiti.</li> </ul>	<p>Paolo Serra Zanetti</p> <p>Membri (personale afferente a): Ufficio di Piano; Osservatorio famiglie; Settore Sociale; Quartieri Q.ri S.Vitale e S.Donato (direttore); Q.re Savena (direttore); Servizi Sociali Territoriali Q.re S.Stefano (responsabile); Servizi Sociali Territoriali Q.re Porto (responsabile); Affari Istituzionali; Sportello lavoro; Settore Patrimonio; Settore Ambiente</p>
<p><i>Staff di progetto</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Supporto organizzativo, amministrativo e logistico;</li> <li>• redazione atti amministrativi;</li> <li>• raccolta ed elaborazione documentazione e dati;</li> <li>• interfaccia operativa con i soggetti partecipanti nelle varie fasi;</li> <li>• supporto alla selezione delle proposte progettuali;</li> <li>• supporto all'organizzazione e conduzione dei workshop;</li> <li>• supporto alla valutazione amministrativa della fattibilità dei</li> </ul>	<p>Membri (personale afferente a): Istituzione per l'inclusione sociale e comunitaria don Paolo Serra Zanetti; Dipartimento Benessere; Settore Sociale; Sportello Lavoro; Personale; Servizi Abitare; Servizio Sociale Territoriale B.go Panigale; Servizio Sociale Territoriale Savena; Servizio Sociale Territoriale S.Vitale; Servizio Sociale Territoriale S.Donato</p>



	progetti; <ul style="list-style-type: none"> <li>• supporto al monitoraggio dei progetti.</li> </ul>	
<i>Comitato tecnico-scientifico di garanzia</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Validazione dell'istruttoria per la selezione dei progetti;</li> <li>• partecipazione ai workshop sulla co-progettazione;</li> <li>• valutazione della fattibilità complessiva dei progetti;</li> <li>• definizione del sistema di monitoraggio e valutazione dei progetti;</li> <li>• valutazione periodica dei risultati conseguiti</li> <li>• coordinamento scientifico ricerca sociale.</li> </ul>	Membri: M.Bergamaschi - <i>Dipartimento di Sociologia</i> ; M.Callari Galli - <i>Presidente Istituzione per l'inclusione sociale (Comune di Bologna)</i> ; L.Falascioni - <i>Facoltà di Agraria</i> ; S.Fermi - <i>Esperto d'impresa</i> ; A.Genovese - <i>Dipartimento Scienze della Formazione</i> ; M.Marighelli - <i>Esperto Lavoro</i> ; A.Nasi - <i>Presidente Consulta contro l'esclusione sociale (Comune di Bologna)</i> ; D.Oliva - <i>Presidente IRS e Coord. Tavolo di Progettazione Benessere e Coesione Sociale del Piano Strategico Metropolitano</i> ; R.Paltrinieri - <i>Direttrice CESCOCOM</i> ; <i>Dipartimento di Sociologia</i> ; A.Tiezzi - <i>commercialista</i> .

Al termine della fase preliminare, ha preso avvio la co-progettazione vera e propria che è stata condotta con la particolare metodologia dei *workshop*, ovvero attività formative che “*conducono a risultati pratici e si articolano in varie esperienze di gruppo e sottogruppo – e che – solitamente implicano l'acquisizione di capacità nuove e/o la produzione di qualche manufatto o progetto*”<sup>27</sup>; il fine è quello di “*proporre nuove sfide alla creazione di questi mondi e l'assunzione, da parte dei progettisti, di responsabilità delle proprie idee*”<sup>28</sup>.

27 Jaques D., *Progettare e condurre workshop*, in TD, - Tecnologie didattiche N.6/1995. Cit.pag.22

28 *Rapporto Case Zanardi, primo report co-progettazione – Dicembre 2013* a cura del Comune di Bologna – Dip. Benessere di Comunità, Istituzione per l'inclusione sociale e comunitaria don Paolo Serra Zanetti. Cit.

Il processo prende quindi le mosse dal *brainstorming* generato dalle idee dei partecipanti, le quali vengono condivise, discusse, commentate ed integrate, così che la ricchezza data dalle esperienze portate dai diversi attori diviene la base per la costruzione di ipotesi di relazioni/integrazioni tra le proposte progettuali.

L'utilizzo di questa metodologia si è rivelato funzionale a più obiettivi, primo tra tutti quello di favorire la conoscenza reciproca e stimolare la capacità di lavorare insieme, centrale in un approccio di tipo “concertativo o partecipato” che “*parte da un'ipotesi di cambiamento di una data realtà che è confrontata, negoziata, concertata con i destinatari*”<sup>29</sup>.

Nell'analizzare questa tipologia di processi, possiamo osservare che:

- in ottica costruttivista, la realtà e i problemi non sono considerati a priori dei fatti oggettivi ma come dei costrutti sociali, ovvero il frutto di interpretazioni, spiegazioni e rappresentazioni del mondo, ottenute attraverso l'esperienza e la comunicazione;
- l'interazione tra i diversi soggetti coinvolti avviene in tutti i momenti e le diverse fasi della progettazione;
- ciascun soggetto partecipante è portavoce di proprie aspettative, presupposti cognitivi, posizioni di potere diverse e possiede margini di autodeterminazione e negoziazione<sup>30</sup>.

Il secondo obiettivo dei *workshop* di progettazione è stato quello di approfondire le proposte presentate dai diversi soggetti, verificandone l'idoneità rispetto al bando finalizzato alla creazione della rete solidale di Case Zanardi e la possibilità di creare integrazioni e sinergie per poi giungere, come ultimo obiettivo, all'elaborazione di un *report* sulle istanze progettuali e ad una loro sintesi in un numero più limitato di ipotesi progettuali da sviluppare<sup>31</sup>.

Le quattro giornate del ciclo di workshop, aperte tutte da brevi introduzioni allo scopo di “creare un vocabolario condiviso” sono state dedicate ad altrettanti differenti temi, primo tra tutti proprio quello legato co-progettazione al fine di stimolare la riflessione sull'importanza della conoscenza e della democrazia,

29 Leone L; Prezza M., *Costruire e valutare i progetti nel sociale*, Franco Angeli, Milano, 2003. Cit. pag. 43

30 Ibid. pag. 43

31 Rapporto *Case Zanardi, primo report co-progettazione – Dicembre 2013* a cura del Comune di Bologna – Dip. Benessere di Comunità, Istituzione per l'inclusione sociale e comunitaria don Paolo Serra Zanetti

assumendo la responsabilità delle decisioni da sviluppare.

Le successive sono state centrate invece rispettivamente sulla questione della raccolta/recupero/produzione/distribuzione di beni alimentari, non alimentari e relazionali, sul tema dell'occupazione nel tessuto bolognese e infine su quanto concerne la comunicazione e i finanziamenti a sostegno della progettualità.<sup>32</sup>

Vale la pena aprire qui una breve parentesi per definire il concetto di “beni relazionali”, introdotto nell'alveo delle scienze sociali da Donati<sup>33</sup> e che si riferisce ad una particolare tipologia di beni “*comuni, emergenti dalle relazioni sociali e costruiti da queste stesse relazioni*”<sup>34</sup>.

La produzione di questi beni che l'autore connota come azioni concrete, prestazioni, fatti vitali e quindi “*beni reali che producono effetti altrettanto reali ed empiricamente misurabili*”<sup>35</sup> rappresenta, secondo una ricerca condotta sul piano empirico, la *mission* propria del terzo settore, permettendo allo stesso di differenziarsi dagli altri sottosistemi sociali<sup>36</sup>.

Tornando all'analisi dei processi di progettazione, al termine delle quattro sessioni di workshop si sono tenuti degli incontri finalizzati all'aggregazione dei soggetti nella co-progettazione e alla formulazione delle proposte progettuali che sono state poi presentate nell'ambito della Giornata mondiale di contrasto alle povertà e all'inclusione sociale.

In seguito, l'evento organizzato dall'Istituzione per l'inclusione sociale e comunitaria don Paolo Serra Zanetti e dalla Consulta Permanente per la Lotta all'Esclusione Sociale<sup>37</sup>, il 17 ottobre 2013 presso la sede dell'Antoniano di Bologna<sup>38</sup>, ha rappresentato un'occasione per riflettere non solo sul percorso progettuale attivato ma anche sulla situazione della povertà nella Città di Bologna e sulle risposte attivabili grazie anche ai dati statistici resi disponibili dal Dipartimento Programmazione dell'Amministrazione comunale e dal Servizio Politiche attive del lavoro e formazione della Provincia di Bologna<sup>39</sup>.

Infine, nel periodo compreso tra il mese di ottobre e quello di dicembre 2013 si è pervenuti alla stesura dei

32 Ibid.

33 Ordinario di Sociologia dei processi culturali e comunicativi presso l'Alma Mater Studiorum Università di Bologna

34 Donati P.; Solci R., *I beni relazionali*, Bollati Boringhieri, Torino, 2011 pag 47. Cit.

35 Ibid. pag.51. Cit.

36 Ibid pag.51

37 La Consulta Permanente per la Lotta all'Esclusione Sociale è un organismo del Comune di Bologna che rappresenta uno spazio di confronto tra l'Amministrazione e le realtà cittadino che si occupano di esclusione sociale nell'ambito del disagio sociale adulto e dell'immigrazione [<http://www.comune.bologna.it>]

38 Onlus francescana che si occupa di promozione sociale e di sostegno alle fasce deboli della popolazione attraverso l'erogazione di molteplici servizi e progetti.

39 Sito internet ufficiale dell'Istituzione per l'inclusione sociale e comunitaria don Paolo Serra Zanetti del Comune di Bologna [<http://www.comune.bologna.it/inclusionesociale>]

progetti definitivi e all'individuazione dei destinatari e delle modalità di accesso ai servizi; si è così definito il bacino di utenza della rete di Case Zanardi, rappresentato dai nuclei beneficiari della social card, individui o nuclei coinvolti in progetti di transizione abitativa e parte degli utenti destinatari di borse lavoro con i requisiti per la frequenza di tirocini lavorativi<sup>40</sup>.

## 1.5 I progetti definitivi

Al termine di un percorso *“faticoso, ma alla fine proficuo, a partire dalla capacità di rimettersi in discussione, lasciandosi vicendevolmente contaminare da idee e proposte altrui”*<sup>41</sup>, il gruppo di lavoro è arrivato a produrre i progetti definitivi che, in più casi, sono risultati molto diversi rispetto alle proposte iniziali e alle definizioni intermedie di massima.

Le proposte progettuali complete sono pervenute entro il mese di dicembre 2013 ad eccezione di quella relativa agli empori solidali, componente essenziale delle Case Zanardi, che si è sviluppata con tempistiche più dilatate sia per la complessità del progetto stesso che come conseguenza del ritiro dal gruppo di lavoro dei soggetti capofila iniziali; a questi sono poi succeduti CSAPSA, CIOFS e l'Associazione Agevolando che hanno provveduto a rielaborare la proposta. Le funzioni di coordinamento degli Empori sono state assicurate invece dall'Istituzione per l'inclusione sociale e comunitaria don Paolo Serra Zanetti del Comune di Bologna in stretto rapporto con i Servizi Sociali Territoriali.

Al Comitato tecnico-scientifico è spettata invece la valutazione di tutti i progetti, analizzando molteplici aspetti, tra i quali: il rispetto degli obiettivi indicati dal bando e del principio dell'inclusione attiva da parte dei progetti, il *range* di destinatari, l'attitudine a costruire capitale sociale e a reperire altro capitale monetario attraverso fonti ulteriori e diversificate, ecc..

Le seguente tabella<sup>42</sup> sintetizza le principali caratteristiche dei progetti definitivi, indicandone i soggetti

---

40 Rapporto *Case Zanardi, primo report co-progettazione – Dicembre 2013* a cura del Comune di Bologna – Dip. Benessere di Comunità, Istituzione per l'inclusione sociale e comunitaria don Paolo Serra Zanetti

41 Ibid., Cit

42 La tabella relativa ai progetti della rete di Case Zanardi è stata elaborata con la raccolta di informazioni e materiali interni all'amministrazione e di dati ricavati dalle seguenti fonti:

- Rapporto *Case Zanardi, primo report co-progettazione – Dicembre 2013* a cura del Comune di Bologna – Dip. Benessere di

capofila e le principali funzioni:

<b>Denominazione progetto</b>	<b>Capofila</b>	<b>Ambito di intervento (in sintesi)</b>	<b>Fondi destinati</b>
<i>Benvenuti a Casa Zanardi</i>	Coop Voli	Progetto trasversale e di supporto all'intera rete che si occupa della comunicazione e della raccolta dei fondi necessari per attivare gli interventi previsti dalla progettazione.	25.000 €
<i>Casa Zanardi a Pescaraola</i>	Cvl – Centro Volontariato Lame	Progetto unitario che integra più proposte progettuali del Quartiere Navile, insieme al progetto “Fiori di lavanda” che consiste nella realizzazione di pannolini di stoffa da parte di un gruppo di donne immigrate	60.000 €
<i>Casa Zanardi Communitas</i>	Ass. Riunite	Progetto di lavoro di comunità, sviluppato in ottica di rete, che prevede l'erogazione di molteplici servizi nei vari quartieri della città basati, ad esempio, sul <i>co-working</i> , microcredito, scambio di <i>know-how</i> generazionale, ecc..	30.000 €
<i>Casa Zanardi Banco di Solidarietà</i>	Ass. Banco di Solidarietà	Entra a far parte della rete di Case Zanardi, la realtà del Banco di Solidarietà, operativa da tempo e che vanta il coinvolgimento di duecento volontari per la distribuzione di beni alimentari a famiglie in grave disagio economico, con o senza segnalazione da parte dei Servizi sociali territoriali. L'ingresso del	24.000 €

---

Comunità, Istituzione per l'inclusione sociale e comunitaria don Paolo Serra Zanetti  
 - Rapporto *Casa Zanardi, secondo report co-progettazione – Marzo 2014* a cura del Comune di Bologna – Dip. Benessere di Comunità, Istituzione per l'inclusione sociale e comunitaria don Paolo Serra Zanetti  
 - Documento *Empori solidali, raccolta e distribuzioni beni di prima necessità*” a cura del Comune di Bologna – Istituzione per l'inclusione sociale e comunitaria don Paolo Serra Zanetti

		Banco permette un incremento del numero dei beneficiari e fornisce supporto pratico-logistico su più fronti.	
<i>Casa Zanardi Bio-Social</i>	Coop. Eta-Beta	Creazione di una filiera che parte dalla produzione di beni alimentari, attraverso gli orti urbani, alla loro trasformazione e distribuzione in punti ristoro e catering	130.000 €
<i>Casa Zanardi Gallina Vecchia</i>	Consorzio Sic	Attraverso una partnership tra più realtà, in particolar modo consorzi di cooperative sociali, il progetto si configura come una microimpresa per il recupero e il riuso di beni non-alimentari di diverso genere.	120.000 €
<i>Casa Zanardi Insieme per il Lavoro</i>	Coop CSAPSA	Progetto che nasce dalla sinergia tra tre attori: CSAPSA, CIOFS e l'associazione Agevolando, mirando a fornire una ricca offerta di servizi nell'ambito dell'orientamento e dell'inserimento lavorativo per un elevato numero di beneficiari	90.000 €
<i>Casa Zanardi Librarsi</i>	CHD	Progetto per l'accessibilità di libri e documentazione attraverso l'apertura di uno spazio conoscitivo per la documentazione accessibile, di spazi informativi, e di una biblioteca. Inoltre si occupa anche di animazioni itineranti e di formazione alle relazioni con persone diversamente abili in situazioni di fragilità/difficoltà	10.000 €
<i>Casa Zanardi Volontariato al centro</i>	ASVO-VolaBo	Progetto trasversale e di supporto all'intera rete (come "Benvenuti a Case Zanardi") che	9.000 €

		si occupa del reclutamento di volontari, della loro formazione e dell'implementazione dei servizi per il volontariato.	
<i>Cantiere Zanardi Terra Verde</i>	Ass. Terra Verde	La <i>mission</i> del progetto consiste nella realizzazione di interventi di recupero, manutenzione e arredo artistico di aree pubbliche con l'impiego di giovani in condizioni di disagio sociale, seguendo gli stessi dalla formazione professionale all'inserimento lavorativo.	€ 46.000,00
<i>Fabbrica Zanardi Bologna</i>	Ass. Primavera urbane	Impresa sociale innovativa per la costruzione di veicoli riscio, che darà impiego in primo luogo a profughi del Nord Africa	30.000 €
<i>Empori solidali</i>	Istituzione per l'inclusione sociale; ASVO; Lega Coop	Apertura e gestione di due centri per la distribuzione di generi di prima necessità, alimentari e per la cura della persona e della casa, destinato a famiglie con minori in situazione di difficoltà economica transitoria, in carico ai Servizi Sociali Territoriali con Piano di Assistenza Individuale (P.A.I.)	<i>Crowdfunding</i> 43

Per quanto riguarda l'aspetto dei finanziamenti, i progetti si sono potuti reggere su uno stanziamento complessivo pari a 574.000 euro, erogato a titolo di contributo forfettario in tre soluzioni, grazie anche a fondi aggiuntivi da parte dell'Istituzione per l'inclusione sociale e comunitaria, finalizzati all'inserimento lavorativo di persone ospiti degli alloggi di transizione (30.000 euro) e del Dipartimento Benessere di Comunità a sostegno del progetto Cantiere Zanardi Terra Verde (44.000 euro).

Il Comune di Bologna ha provveduto poi a mettere a disposizione, in via temporanea e in comodato gratuito,

43 Il finanziamento di questo progetto si regge sulla raccolta di fondi da privati sottoforma di donazioni volontarie e, in questo specifico caso, ha preso avvio grazie al contributo di Coop Adriatica, Conad, Granarolo e LegaCoop. Si rimanda al secondo capitolo dedicato al progetto degli Empori solidali.

alcuni immobili del patrimonio pubblico e, attraverso il Dipartimento Benessere di comunità, a sottoscrivere un “Patto per le Case Zanardi” con tutti i referenti dei progetti, nel quale sono esplicitati gli obiettivi comuni, gli impegni reciproci e gli indicatori di risultato attesi per ogni progetto<sup>44</sup>.

## 1.6 I destinatari degli interventi della rete di Case Zanardi

L'accesso alle azioni e agli interventi diversificati promossi dalla rete di Case Zanardi può avvenire per un periodo non superiore a dodici mesi con la previsione di uno *step* valutativo dopo i primi sei, atto ad analizzare l'evoluzione, in ottica multidimensionale, delle situazioni relative ai nuclei beneficiari.

Nello specifico, il gruppo tecnico e lo staff operativo del Comune hanno indicato come modello di ammissione quello relativo al Sostegno per l'Inclusione Attiva, con acronimo S.I.A<sup>45</sup>., introdotto con il decreto ministeriale 102 del 10 gennaio 2013, e definito il bacino di utenza con l'individuazione delle seguenti categorie di destinatari<sup>46</sup>:

- nuclei destinatari della social card ovvero famiglie con grave disagio economico, attestato da ISEE non superiore ai 3.000€ annui e dalla presenza di almeno un componente di età inferiore ai diciotto anni<sup>47, 48</sup>;

44 Rapporto *Case Zanardi, primo report co-progettazione – Dicembre 2013* a cura del Comune di Bologna – Dip. Benessere di Comunità, Istituzione per l'inclusione sociale e comunitaria don Paolo Serra Zanetti

45 Progetto che ha portato all'introduzione della nuova Social Card sperimentale che non sostituisce quella ordinaria preesistente e si lega a percorsi individualizzati per l'*empowerment* sociale e la fuoriuscita dalla problematica della povertà. Si rimanda al primo paragrafo del secondo capitolo dedicato agli Empori Solidali.

46 Rapporto *Case Zanardi, primo report co-progettazione – Dicembre 2013* a cura del Comune di Bologna – Dip. Benessere di Comunità, Istituzione per l'inclusione sociale e comunitaria don Paolo Serra Zanetti

47 Sito internet ufficiale del Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali [<http://www.lavoro.gov.it>].

48 Strumento adottato con Decreto Ministeriale 10 gennaio 2013.

Per la presentazione della domanda e l'ottenimento della social card è necessario il possesso dei seguenti requisiti:

Condizioni economiche:

- ISEE non superiore a 3.000 euro;
- valore ai fini ICI della abitazione inferiore a euro 30.000;
- altri limiti di tipo patrimoniale e reddituale (es. patrimonio mobiliare - conti correnti, etc. - inferiore a euro 8.000);
- altri limiti sul possesso di auto e motocicli (es. assenza di autoveicoli immatricolati nei 12 mesi antecedenti la richiesta).

Condizioni lavorative:

- estremo disagio lavorativo della famiglia (es. disoccupazione di tutti i membri adulti oppure, in caso di occupazione, redditi da lavoro complessivamente inferiori a euro 4.000 nei sei mesi precedenti).

Altri requisiti:

precedenza per l'accesso alla sperimentazione, a parità di altri condizioni, per i Nuclei Familiari in almeno una delle seguenti



- nuclei e individui coinvolti in progetti di transizione abitativa, in carico ai Servizi Sociali Territoriali con un Piano Assistenziale Individualizzato (P.A.I), inseriti in alloggi temporanei dall'equipe casa e soggetti in situazioni di disagio sociale - marginalità, supportati da associazioni in un percorso di accompagnamento nell'ambito del progetto alloggi di transizione dell'Istituzione per l'inclusione sociale e comunitaria;
- titolari di borse lavoro con i requisiti per la frequenza di tirocini lavorativi, secondo quanto disciplinato dalla legislazione della Regione Emilia Romagna e disoccupati/inoccupati in carico ai Servizi Sociali Territoriali che necessitano di inserimenti lavorativi protetti.

---

condizioni:

- disagio abitativo;
- nucleo familiare costituito esclusivamente da genitore solo e figli minorenni;
- nucleo familiare con tre o più figli minorenni ovvero con due figli e in attesa del terzo figlio;
- nucleo familiare con uno o più figli minorenni con disabilità;
- ulteriori criteri potranno essere identificati dai Comuni.

Il numero di nuclei per i quali si prevede l'accesso è pari a 400. Viene data priorità ai nuclei con il maggior numero di figli e l'età inferiore del figlio più piccolo.

# CAPITOLO II

## Gli empori solidali

### 2.1 Gli empori: caratteristiche generali

Due importanti nodi della vasta rete di Case Zanardi sono rappresentati da altrettanti empori solidali, ovvero centri di distribuzione di generi alimentari e non, di prima necessità, che rappresentano una risorsa per dare sostegno temporaneo alle famiglie con minori residenti a Bologna e seguite dai Servizi Sociali per problematiche socio-economiche.

L'accesso ai beni alimentari, per la cura della persona e della casa, così come all'orientamento al lavoro e agli altri interventi offerti dalla rete, avviene a favore di nuclei in carico ai Servizi Sociali Territoriali con progetti individualizzati d'intervento aderenti al modello del Sostegno all'Inclusione Sociale Attiva (S.I.A.), introdotto con l'emanazione del Decreto Interministeriale 102 del 10 gennaio 2013.

Questa sperimentazione, che include Bologna tra le dodici grandi città italiane coinvolte<sup>49</sup>, prevede il trasferimento di contributi economici mensili, calcolati sulla base della composizione delle famiglie, a supporto di percorsi mirati *“al superamento della condizione di povertà e al reinserimento lavorativo – con azioni – volte a migliorare le possibilità di reimpiego per gli adulti (..) ma anche la performance scolastica e la tutela della salute dei bambini e dei ragazzi”*<sup>50</sup>.

In quest'ottica gli empori si configurano come uno strumento innovativo affine al principio dell'*empowerment* e dell'autodeterminazione che permette alla persona di scegliere attivamente i beni di prima necessità di cui ha bisogno, in spazi fisicamente strutturati come comuni piccoli *market* ma che in realtà rappresentano qualcosa di profondamente diverso; infatti questi sono stati concepiti come luoghi a forte valenza relazionale dove la persona viene accolta e accompagnata dai volontari mentre fa la spesa,

---

49 La sperimentazione interessa le seguenti città con più di 250.000 abitanti: Bari, Bologna, Catania, Firenze, Genova, Milano, Napoli, Palermo, Roma, Torino, Venezia, Verona

50 Sito internet ufficiale del Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali [<http://www.lavoro.gov.it>]. Cit.

attività legata alla quotidiana gestione familiare.

Questi interventi di contrasto alle nuove povertà che vertono alla graduale fuoriuscita dei beneficiari dal circuito assistenziale prevedono, come appare evidente, una cooperazione strutturata e costante con i servizi alla persona del settore sociale, sanitario, educativo e scolastico, ciascuno competente per funzioni e territorio, nell'ottica del servizio sociale di comunità<sup>51</sup>, così come la definizione delle modalità di accesso ai progetti risulta essere frutto di un lavoro di condivisione e concertazione.

Due importanti profili di lavoro di comunità sono poi rappresentati dalle attività di *crowdfunding* per la raccolta di donazioni spontanee da privati per il finanziamento dell'approvvigionamento dei centri e la raccolta di generi di prima necessità da destinare alla distribuzione e che si lega al tema della lotta allo spreco.

Ad oggi, nell'ambito del Comune di Bologna, sono attivi due centri di distribuzione entrambi inaugurati il 17 ottobre 2014 alla presenza del Sindaco V.Merola e dell'Assessore A.Frascaroli<sup>52</sup>, grazie al contributo di ASVO/VolaBo<sup>53</sup> e Lega Coop Bologna<sup>54</sup> nonché di quello dell'Amministrazione Pubblica attraverso l'Istituzione per l'inclusione sociale e comunitaria, suo organismo strumentale, che ha svolto e continua a garantire, sia funzioni di coordinamento a livello gestionale e logistico che di raccordo tra i Servizi Sociali Territoriali e la realtà degli empori solidali stessa.

La gestione operativa dei *market* si regge invece sulla numerosa squadra di volontari i quali, dopo un apposito percorso formativo e di organizzazione interna che ha individuato differenti ruoli e una suddivisione in sottogruppi di lavoro, garantiscono la piena funzionalità dei *market*, dallo stoccaggio delle merci alla gestione della particolare cassa che non accetta pagamenti in denaro ma in crediti.

Infatti, i nuclei accedenti dispongono di un credito mensile da utilizzare per l'acquisto dei beni di cui necessitano con una cadenza settimanale o bisettimanale, salvo alcune limitazioni per alcune categorie merceologiche, e che viene attribuito loro sottoforma di punti, il cui ammontare è definito in accordo con i Servizi Sociali sulla base del numero di membri di composizione e quindi dei bisogni, nella seguente misura:

---

51 Rapporto *Case Zanardi, primo report co-progettazione – Dicembre 2013* a cura del Comune di Bologna – Dip. Benessere di Comunità, Istituzione per l'inclusione sociale e comunitaria don Paolo Serra Zanetti

52 Assessore con delega ai Servizi Sociali, Volontariato, Associazionismo, Sussidiarietà e Politiche attive per l'occupazione

53 A.S.V.O./VolaBo, associazione che raggruppa una galassia di associazioni di volontariato attive nel territorio bolognese e che gestisce Centro Servizi per il Volontariato della provincia di Bologna, denominato "VolaBo".

54 Lega Coop Bologna, associazione per la rappresentanza e la tutela delle cooperative associate e per la promozione della solidarietà cooperativa.

- 50 punti per nuclei composti da 2 persone;
- 75 punti per nuclei con 3 componenti;
- 100 punti per famiglie con 4 membri;
- 125 punti per nuclei composti da 5 o più persone.

Ad oggi, il lavoro di rete e la co-progettazione hanno permesso l'attivazione di due centri di distribuzione di beni di prima necessità all'interno di altrettante sedi fisiche:

- L'emporio di via Capo di Lucca 37, ubicato nei pressi dell'autostazione e poco distante dalla stazione ferroviaria di Bologna Centrale all'interno dell'ex dormitorio pubblico, si sviluppa occupando un'ampia superficie per l'esposizione della merce e per lo stoccaggio della stessa in una struttura che, dopo una profonda riqualificazione, ora ospita molteplici progetti di Case Zanardi. Il *market* è aperto il martedì dalle 9.30 alle 12.30, il giovedì dalle 15.30 alle 18.30 e il sabato dalle 9.30 alle 12.30.
- L'emporio di via Abba 28, di dimensioni più ridotte ma strutturato in modo funzionale, ha sede invece in uno spazio destinato ad esercizi pubblici commerciali nel Quartiere Savena, area urbana, densamente popolata, dove convivono cittadini di diverse origini ed etnie; l'apertura settimanale è limitata, al momento, al sabato dalle 9.30 alle 12.30.

## 2.2 L'accesso agli empori

In questa prima fase operativa, l'accesso ai *market* solidali è stato aperto a cinquanta nuclei familiari in carico ai Servizi Sociali Territoriali con P.A.I.<sup>55</sup> e destinatari della social card, per un periodo di sei mesi, termine che può essere prorogato per ulteriori altrettante mensilità sulla base della valutazione condotta dall'assistente sociale. L'accesso all'emporio viene invece precluso a quanti beneficino già di forme di supporto di tipo alimentare.

Grazie ai dati concessi gentilmente dall'Istituzione per l'inclusione sociale e comunitaria del Comune di

<sup>55</sup> Con l'acronimo P.A.I. Ci si riferisce al Piano di Assistenza Individuale sottoscritto nell'ambito della presa in carico dei Servizi Sociali Territoriali

Bologna<sup>56</sup> è possibile conoscere, in primo luogo, la suddivisione per quartiere di residenza e il valore percentuale tra il numero delle famiglie in possesso della social card che possono beneficiare degli empori e quello dei nuclei che invece non vi possono accedere per via dell'attuale contingentamento legato alle limitate risorse economiche, umane ed organizzative disponibili.

Le informazioni vengono sintetizzate nella seguente tabella con riferimento alla sede dell'emporio al quale è previsto l'accesso:

<b>Quartiere/i di residenza</b>	<b>Nuclei in carico con PAI e Social Card</b>	<b>% sul totale</b>	<b>Nuclei ammessi agli empori</b>	<b>Punto di accesso</b>
B.go Panigale e Reno	12	7,59	4	Via Capo di Lucca
Porto e Saragozza	26	16,45	8	Via Capo di Lucca
Navile	33	20,88	11	Capo di Lucca
Santo Stefano	20	12,68	6	Via Abba
San Donato e S.Vitale	53	33,54	17	Via Capo di Lucca
Savena	14	8,86	4	Via Abba
<b>Totale</b>	<b>158</b>	<b>100</b>	<b>50</b>	

I cinquanta nuclei ammessi, poco meno di un terzo delle prese in carico con P.A.I e Social Card, risultano quindi ammessi agli empori secondo la seguente suddivisione: per quaranta famiglie è prevista la fruizione alla spazio di Via Capo di Lucca che si sviluppa in un'ampia metratura per l'esposizione della merce e lo stoccaggio, mentre i restanti dieci potranno accedere a quello di Via Abba nel quartiere Savena, negli orari e nelle modalità previsti.

Inoltre, i dati a disposizione consentono di analizzare la tipologia e la composizione dei nuclei coinvolti nel progetto; in dettaglio:

---

56 Informazioni tratte da materiale di lavoro e documentazione interni all'organizzazione

<b>Tipologia nuclei</b>	<b>1 figlio</b>	<b>2 figli</b>	<b>3 figli</b>	<b>4 o più figli</b>	<b>Tot nuclei per tipologia</b>
Monogenitoriali con figli	11	9	4	1	25
Monogenitoriali con figli e uno o più altri membri	1	0	1	0	2
Coppie con figli	1	12	6	1	20
Coppie con figli e uno o più altri membri	1	0	1	1	3
<b>Totale nuclei per numero figli</b>	<b>14</b>	<b>21</b>	<b>12</b>	<b>3</b>	<b>50</b>

Dall'analisi della tabella sulla tipologia dei nuclei, si possono effettuare alcune osservazioni, notando innanzitutto che la quota delle famiglie monogenitoriali superi di sole quattro unità, quindi con una differenza numerica minima, quello relativo alle coppie con prole, in un quadro che viene a caratterizzarsi come bilanciato tra i due modelli di famiglia.

Scendendo più in dettaglio, si può porre l'attenzione sul numero di figli per nucleo, notando anche in questo caso un equilibrio numerico tra i nuclei composti da un solo genitore e quelli formati da due genitori. La composizione dei nuclei monogenitoriali include la presenza, per la maggior parte dei casi, di uno o due figli mentre per le coppie la fecondità si eleva: vi è un solo nucleo con un figlio, ben dodici con due figli e sei con tre figli. Residuale è invece il numero dei nuclei con quattro o più figli e di quelli che ospitano, al loro interno, altri membri con vincoli di parentela.

Infine, i dati a disposizione indicano la presenza di diciannove minori con età inferiore di tre anni, circostanza di primaria importanza nell'analisi dei bisogni di beni alimentari e non-alimentari specifici delle famiglie che accedono agli empori.

### **2.3 Aspetti organizzativi e relativi al rifornimento**

L'apertura dei *market* solidali di Case Zanardi è stata resa possibile grazie ad una prima fornitura di generi da

parte di due realtà della distribuzione organizzata, ovvero Coop Adriatica e Conad e di Granarolo, società alimentare del comparto lattiero-caseario.

Determinante è stato anche il supporto logistico fornito da Legacoop, associazione di tutela e rappresentanza delle cooperative aderenti, che ha partecipato attivamente al progetto mettendo a disposizione gli allestimenti e garantendo la possibilità, da parte dell'emporio, di acquistare i prodotti da immettere negli scaffali al solo prezzo di costo<sup>57</sup>, con l'impiego dei fondi raccolti dalla cittadinanza attraverso il *crowdfunding civico*<sup>58</sup>.

Le attività propedeutiche all'avvio apertura degli empori e consistenti, da un lato, nel recupero e nella sistemazione dei locali, dall'altro, nella formazione dei volontari a cura di VolaBo, hanno preso avvio nel mese di giugno e si sono concluse in concomitanza con l'inaugurazione dei due centri, avvenuta il 17 ottobre 2014.

Il paniere offerto dagli empori comprende una serie di prodotti di prima necessità, disposti su scaffali di tipo aperto sul modello dei discount alimentari, ed ampliato nel corso dei mesi allo scopo di soddisfare meglio i bisogni degli utenti.

All'interno dei *market* solidali le famiglie possono quindi trovare:

- Generi alimentari:

Pasta di vari formati, pasta all'uovo, farina, passata di pomodoro, fagioli in scatola, piselli in scatola, lenticchie in scatola, ceci in scatola, olio d'oliva, olio di semi, tonno in olio d'oliva, tonno al naturale, latte a lunga conservazione, biscotti, zucchero semolato, omogeneizzati di carne, omogeneizzati di frutta.

- Prodotti per l'igiene della persona:

sapone liquido, dentifricio, filo interdentale, rasoi usa e getta, pannolini per bambini, assorbenti igienici.

- Prodotti per l'igiene della casa:

detersivo per bucato, detersivi e *spray* per la pulizia domestica, carta assorbente da cucina, carta igienica.

---

<sup>57</sup> Documento *Empori solidali, raccolta e distribuzioni beni di prima necessità* a cura del Comune di Bologna – Istituzione per l'inclusione sociale e comunitaria, pag.1

<sup>58</sup> Per un approfondimento sul *crowdfunding* civico si rimanda al paragrafo successivo dedicato ai profili di lavoro di comunità.

## **2.4 Il contributo della cittadinanza attiva**

Nei paragrafi precedenti si è accennato alle funzioni dei volontari, ovvero delle risorse umane che garantiscono la piena operatività degli empori e che rappresentano il frutto della cittadinanza attiva legata al tessuto sociale bolognese.

Grazie ad una forte adesione da parte di tanti cittadini che hanno deciso di donare una parte del loro tempo libero a favore di questo progetto, le risorse umane sono state organizzate in sottogruppi, suddividendosi le giornate di apertura ed individuando, al loro interno, differenti compiti sulla base delle competenze e delle disponibilità individuali.

All'interno dei *market*, i volontari si occupano sia degli aspetti legati al *front-office* che a quelli di *back-office*, ovvero una parte della loro opera è legata al contatto diretto con gli utenti mentre un'altra parte, non meno fondamentale, riguarda quanto attiene alla logistica.

Tra queste ultime funzioni si possono citare le seguenti: stoccaggio delle merci nel magazzino, sistemazione delle stesse negli scaffali, riordino - pulizia dei locali e gestione del software che registra l'approvvigionamento del centro e le spese effettuate dagli utenti, pagate in punti di credito.

Il rapporto con l'utenza mira invece ad assolvere una funzione di accompagnamento; i volontari accolgono la "clientela", si rendono disponibili per dare informazioni sul servizio e sulla disponibilità dei prodotti, aiutano nel calcolo dei crediti residui e nella compilazione della "lista della spesa" che serve per agevolare il lavoro di cassa, occupandosi anche delle operazioni di pagamento che avvengono in punti di credito e non in denaro come nella distribuzione commerciale. Infine, gli stessi sono attenti nel verificare che non si verifichino furti (finora mai verificatisi), data la condizione di indigenza e difficoltà, trasversale a tutti i beneficiari di questi interventi.

## **2.5 Profili di lavoro di comunità: il *crowdfunding* e la raccolta di beni di prima**



## necessità

Nell'ambito delle attività che fanno parte del progetto degli empori solidali di Case Zanardi, vi sono due profili operativi che mirano, come precedentemente introdotto, alla promozione della solidarietà e al coinvolgimento della cittadinanza nel suo complesso<sup>59</sup>, in un'ottica di lavoro di comunità: il primo è legato al *crowdfunding* e il secondo alla lotta allo spreco di beni alimentari e alla raccolta di beni di prima necessità.

### 2.5.1 Il crowdfunding civico

Le molteplici attività che prendono il nome di *crowdfunding* vertono alla raccolta di fondi da privati sottoforma di donazioni volontarie, a partire da tre euro, da utilizzare per l'acquisto dei beni alimentari e non alimentari, di prima necessità, da immettere negli scaffali dei due *market* solidali.

Per poter implementare questa forma di *welfare* dal basso, è stata creata una piattaforma ad hoc all'interno del sito internet della rete di Case Zanardi<sup>60</sup> che permette, attraverso una semplice operazione, in pochi passaggi, di effettuare transazioni sia attraverso bonifico bancario che tramite l'utilizzo di *PayPal*, carte di credito e carte prepagate; all'interno della pagina *web* è presente anche un contatore, aggiornato in tempo reale, che indica l'ammontare dei fondi raccolti.

Questo nuovo sistema di finanziamento presenta molte potenzialità per una vasta gamma di servizi alla persona ma non solo, basti pensare al progetto per il restauro dei portici di San Luca, sempre nel capoluogo emiliano, con il quale i promotori hanno potuto raccogliere, attraverso 7.111 donazioni, una somma pari a 339.743 €<sup>61</sup>.

Il comune denominatore tra questa applicazione dello strumento del *crowdfunding*, a sostegno del patrimonio artistico-culturale del porticato, e quella per sovvenzionare i *market* è rappresentato da G.I.N.G.E.R<sup>62</sup>., ovvero una piattaforma *web* sviluppata e seguita da un *team* di esperti per il finanziamento di una serie iniziative attivate nel territorio della Regione Emilia Romagna, che è anche risultata tra i vincitori

---

59 Documento *Empori solidali, raccolta e distribuzioni beni di prima necessità*” a cura del Comune di Bologna – Istituzione per l'inclusione sociale e comunitaria, pag.3-4

60 Sito internet ufficiale della rete di welfare di Case Zanardi [<http://www.casezanardi.it>]

61 Bandera L., *Un passo per San Luca, un passo per il welfare culturale*, in Percorsi di Secondo Welfare, Centro di Ricerca e Documentazione L.Einaudi, 16 dicembre 2014

62 L'acronimo G.I.N.G.E.R sta per Gestione Idee Nuove e Geniali in Emilia Romagna. Sito internet del portale [<http://www.ideaginger.it>]

dell'edizione 2012 del bando “Incredibol!” promosso dal Comune di Bologna<sup>63</sup>.

Al fine di favorire la conoscenza collettiva del progetto degli empori solidali e le donazioni soprattutto da parte delle fasce di popolazione poco inclini all'uso delle tecnologie e dei metodi di pagamento virtuali, nel fine settimana del 20-21 dicembre 2014 è stato allestito un gazebo nella centralissima Piazza Maggiore, particolarmente affollata nel periodo pre-natalizio, grazie al lavoro congiunto dei volontari e dell'Istituzione per l'inclusione sociale e comunitaria del Comune di Bologna.

Proprio per l'importanza che rivestono gli aspetti promozionali e relativi alla comunicazione, durante queste giornate sono stati distribuiti, a quanti hanno effettuato donazioni, i calendari degli empori solidali, realizzati dal Centro Servizi per il Volontariato VolaBo; molta attenzione viene dedicata anche all'aggiornamento costante delle pagine internet, del profilo Facebook e del canale YouTube di Case Zanardi.

Significativi, oltre ai contributi da parte delle persone fisiche sono stati anche quelli di persone giuridiche, tra i quali: 1000€ da Coop Reno, 2500€ da Coop Ansaloni, 500€ da Granarolo, 5000€ da Coop Adriatica e 5000€ da Nordiconad<sup>64</sup>.

### **2.5.2 La raccolta di beni di prima necessità e il contrasto allo spreco**

Il perdurare della crisi economica che non risparmia il territorio bolognese, arrivando a colpire anche fasce della popolazione che finora non erano state particolarmente interessate dal fenomeno, rende senza dubbio prioritario sviluppare un lavoro di rete per il contrasto della povertà con il coinvolgimento di diverse realtà afferenti all'ambito istituzionale, dell'associazionismo e del volontariato, favorito dalla cultura della solidarietà ancora viva nel tessuto sociale cittadino.

Va detto che nel Comune non mancano le esperienze di distribuzione alimentare che però, al fine di essere rese funzionali e maggiormente rispondenti ai bisogni, necessitano di essere coordinate, integrate tra loro e messe così a sistema.

Allo scopo di recuperare una quantità di generi di prima necessità tale da poter assicurare un adeguato rifornimento dei due empori, è stata organizzata una giornata di raccolta prevista il 14 febbraio 2015 in vari supermercati e ipermercati della città, sostenuta da una campagna promozionale per la ricerca di volontari

---

63 Ibid.

64 Sito internet ufficiale della rete di welfare di Case Zanardi [<http://www.casezanardi.it>]

disponibili per un tempo minimo di un paio di ore al fine di garantire tutta la logistica indispensabile<sup>65</sup>. Ulteriori beni possono essere consegnati presso la sede di Via Capo di Lucca, da parte di quanti vogliono effettuare donazioni spontanee, durante i normali giorni di apertura del centro di distribuzione.

Il tema della raccolta dei beni si lega strettamente a quello della lotta allo spreco, in primo luogo alimentare, che può essere contrastato anche attraverso la donazione di generi che, per il loro venir meno a determinati standard o per la prossimità alla data di scadenza, non possono essere venduti anche se completamente integri e quindi sicuri dal punto di vista alimentare. In questo modo si assiste ad una importante valorizzazione del cibo che da rifiuto da smaltire dietro pagamento di costi, diviene così una risorsa per le fasce sociali più esposte alla povertà.

In questa direzione si pone il progetto di Coop “Brutti ma buoni” con il quale *“quotidianamente ritira dalla vendita beni alimentari e non alimentari, perché prossimi alla scadenza o con piccole imperfezioni estetiche, ma ancora buoni e perfettamente commestibili o utilizzabili, da destinare ai soggetti del territorio che operano a favore dei più bisognosi”*<sup>66</sup>, coinvolgendo i dipendenti dei punti vendita, i soci volontari e le realtà associative e no-profit.

Nonostante il comparto alimentare risulti sempre più efficiente nel limitare gli sprechi, circostanza che si è tradotta però in una riduzione dell'offerta da destinare alle associazioni di volontariato, non mancano i casi tutt'altro che virtuosi; restando nel capoluogo emiliano e, paradossalmente, a pochi passi dalla struttura che ospita uno dei due empori solidali, è stata segnalata sui *social network*, da un cittadino, la presenza di numerose confezioni di cibo commestibile perfettamente integre, abbandonate a terra accanto ai bidoni della spazzatura in un'area all'interno dell'autostazione; la notizia, corredata da foto, si è poi diffusa attraverso la rete giungendo anche al portale *Bologna Today* legato al network di Citynews<sup>67</sup>.

Rimanendo in città, possiamo citare come importante azione per il contrasto allo spreco a livello nazionale, la firma della Carta di Bologna avvenuta presso lo storica Università di Bologna e promossa dal ministro dell'Ambiente Gian Luca Galletti che pone *“obiettivi condivisi per avviare azioni comuni di prevenzione dello spreco alimentare, attraverso un decalogo di impegno dei governi europei (..) - proponendo di -*

---

65 Ibid.

66 Sito internet ufficiale di Coop distribuzione [<http://www.e-coop.it>] cit.

67 Articolo *“Pasti nella spazzatura in via Capo di Lucca: ‘Spettacolo deplorabile’*” del 13 novembre 2014, riportato da BolognaToday del network Citynews [<http://www.bolognatoday.it>]

*invertire i dati sullo spreco di cibo e promuovere buone pratiche in tema di educazione alimentare*<sup>68</sup>.

Inoltre, vale la pena puntualizzare l'importanza che rappresenta l'attivazione del tavolo del Piano Nazionale di Prevenzione degli Sprechi Alimentari P.I.N.P.A.S. per la semplificazione della normativa in tema di invenduti alimentari<sup>69</sup> e la firma del protocollo *sprecozero.net*<sup>70</sup> per “agevolare le azioni degli enti territoriali impegnati operativamente nella lotta agli sprechi”<sup>71</sup>.

Altre pratiche virtuose vengono sistematicamente portate avanti da realtà come quella di Last Minute Market<sup>72</sup>, del Banco Alimentare<sup>73</sup> e infine, nel contesto della rete di Case Zanardi, dal progetto promosso dal Banco di Solidarietà insieme al Gruppo Associazioni Riunite - Quartiere Navile che si pone come obiettivo non solo quello della raccolta di generi alimentari da distribuire alle famiglie in difficoltà ma anche quello, in senso educativo, di favorire una cultura della solidarietà e dei consumi sostenibili, coordinando l'iniziativa “DonaCibo”<sup>74</sup> giunta alla sua ottava edizione e rivolta alle scuole. Inoltre, nelle sedi centrali del Comune di Bologna sono stati predisposti ulteriori punti di raccolta, permettendo di reperire 190kg complessivi di generi alimentari nell'estate 2014<sup>75</sup>.

## **2.6 Due casi-studio: l'emporio di Parma e quello di Modena**

Gli empori solidali nati all'interno della progettazione di Case Zanardi risultano essere, ad oggi, i primi sorti nella città di Bologna ma non gli unici nel territorio dell'Emilia Romagna; per questo vale la pena analizzare brevemente, come casi-studio, due importanti progetti analoghi che sono stati avviati, rispettivamente, nella città di Parma e in quella di Modena e con i quali vi è interazione.

---

68 Comunicato pubblicato sul sito del Ministero dell'Ambiente [<http://www.minambiente.it/>]

69 Ibid.

70 Il protocollo prende il nome dall'omonima associazione fondata dal Comune di Sasso Marconi (BO) e da Last Minute Market.

71 Comunicato pubblicato sul sito dell'Anci-Regione Emilia Romagna [<http://www.anci.emilia-romagna.it/>] Cit.

72 Realtà, nata dall'Università di Bologna ma attiva in tutto il territorio nazionale in progetti per il recupero di beni non commercializzabili o invenduti a favore di organizzazioni caritative - [<http://www.lastminutemarket.it/>]

73 Fondazione che si occupa della raccolta di generi alimentari, scarti della produzione agricola, industriale, della ristorazione e della distribuzione a favore di organizzazioni nel settore dell'assistenza e del sostegno alle persone in stato di bisogno [sito internet ufficiale - <http://www.bancoalimentare.it/>]

74 Sito internet ufficiale della rete di welfare di Case Zanardi [<http://www.casezanardi.it/>]

75 Documento *Empori solidali, raccolta e distribuzioni beni di prima necessità* a cura del Comune di Bologna – Istituzione per l'inclusione sociale e comunitaria, pag.4

Il filo rosso che lega tra loro queste esperienze attive da anni nella Regione e i nuovi empori di Case Zanardi a Bologna è rappresentato dal loro configurarsi come una forma di risposta al problema della povertà del tutto nuova e profondamente diversa dagli strumenti utilizzati tradizionalmente dai Servizi Sociali. Pur con modalità di accesso e di organizzazione diverse da caso a caso, tutti i *market* solidali sono accomunati dal loro sfuggire alla definizione di semplici centri di distribuzione che, analizzando attentamente i progetti stessi e le loro finalità, appare assai riduttiva.

### 2.6.1 “Emporio” a Parma

Una realtà senza dubbio rodada è rappresentata da “Emporio” a Parma, frutto di un lavoro di rete partito nel 2009 da un gruppo di associazioni di volontariato attive per il contrasto alla povertà, con il supporto del locale Centro Servizi per il Volontariato – Forum Solidarietà e la partnership di soggetti pubblici e privati quali: Fondazione Cariparma, Coop Consumatori Nordest, l'ente Comune e la Provincia.

Ubicato nella prima periferia di Parma<sup>76</sup>, l'accesso al *market* è destinato, previo rilascio di una tessera, ad individui e nuclei residenti nel territorio provinciale, con problematiche di tipo economico, privi di occupazione o con reddito da lavoro al di sotto della soglia di povertà e inferiore ai 7.500€.

L'intento del progetto è quello di offrire un sostegno che a partire dalla dimensione alimentare possa interessare anche quella sociale e relazionale, con la promozione di sinergie con i servizi di sostegno alla persona del territorio, di iniziative per favorire la socializzazione e di forme di partecipazione attiva alla gestione dell'emporio da parte degli utenti che vi accedono in un'ottica di sviluppo di comunità.

La raccolta dei fondi per il rifornimento del centro si regge da una piattaforma alla quale si ha accesso dal sito internet ufficiale dell'emporio, canale informativo, promozionale e di comunicazione che, in questo caso, permette anche al donatore di scegliere di quali prodotti sovvenzionare l'acquisto tra quelli in elenco e la relativa quantità, compilando i campi del *form*; la stessa applicazione permette di offrire anche altre forme di supporto economico a quanti si trovano in condizioni di difficoltà.

A favore dai beneficiari, è garantito infine uno spazio per il segretariato, utile a quanti presentano difficoltà nell'interfacciarsi ed accedere alla rete di servizi di pubblica utilità del territorio<sup>77</sup>.

---

76 L'emporio di Parma ha sede in Strada Traversante San Leonardo 13/A e rispetta il seguente orario di apertura all'utenza: mercoledì e venerdì 10-15; martedì e giovedì: 10-18.

77 Sito internet ufficiale dell'emporio di Parma [<http://www.emporioparma.org>]

## 2.6.2 L'emporio “Portobello” di Modena

Il progetto che ha portato alla nascita di “Portobello” a Modena è frutto di un lavoro di comunità che vede come capofila l'Associazione Servizi per il Volontariato della città, la quale ha coordinato una rete composta da: organizzazioni attive nell'ambito del volontariato, soggetti afferenti all'ambito dell'associazionismo, istituzioni e imprese.

L'accesso all'emporio, da parte dei beneficiari, può avvenire nei tre giorni di apertura previsti con un limite temporale pari a sei mensilità, prorogabile in caso di necessità di altre sei, ma senza continuità tra i due periodi al fine di non precludere la fruizione del servizio anche ad altri utenti in stato di bisogno.

Per poter beneficiare di questa forma di supporto è necessaria la presentazione di una domanda ai Servizi Sociali, ai quali spetta la verifica sul possesso, o meno, dei requisiti previsti che corrispondono alle seguenti condizioni:

- reddito familiare IRPEF non inferiore ad euro 5.422,00;
- indicatore ISEE non superiore ad euro 10.000;
- possesso di un'unica proprietà immobiliare, ovvero quella di dimora, o di un contratto di locazione;
- titolarità di regolare permesso di soggiorno, della carta di soggiorno o della domanda per il rinnovo/emersione per i cittadini stranieri.

Gli spazi fisici in cui ha sede Portobello, situati nel centro di Modena<sup>78</sup>, sono stati concessi dai Servizi Sociali del Comune, circostanza che, assieme alla partecipazione degli stessi ai processi progettuali, testimonia la sinergia in essere tra i servizi istituzionali e il progetto dell'emporio che si propone di offrire supporto anche attraverso consulenze di tipo legale, sul bilancio familiare e su aspetti legati all'ambito occupazionale. All'interno della struttura è presente anche uno spazio aperto ad iniziative di tipo seminariale/informativo e sede di riunioni tra le organizzazioni del territorio che ospita anche una biblioteca.

La promozione e il finanziamento di Portobello, come per gli altri empori, giova di un sito internet e di una

---

<sup>78</sup> L'Emporio Portobello ha sede in via Divisione Acqui 81a Modena e rispetta i seguenti orari di apertura: martedì dalle 9.00 alle 12.30; giovedì dalle 15.00 alle 19.00 e sabato dalle 9 alle 12.30

piattaforma sviluppata per le donazioni economiche ma l'emporio accetta anche beni di prima necessità consegnati direttamente presso il magazzino<sup>79</sup>.

---

<sup>79</sup> Sito internet ufficiale dell'emporio Portobello di Modena [[http:// www.portbellomodena.it](http://www.portbellomodena.it)]

# CAPITOLO III

## La ricerca

### 3.1 Prospettive della ricerca

La ricerca mira a raccogliere una serie di dati ed elementi quali-quantitativi da utilizzare per l'attività di progettazione di un intervento innovativo nell'ambito degli empori solidali di Case Zanardi, mediante alcune interviste rivolte ai diversi attori coinvolti a vario titolo nelle attività degli stessi.

Il punto di partenza è rappresentato dai risultati dell'osservazione partecipante condotta, iniziata nel periodo dell'estate 2014 dedicato all'organizzazione e all'allestimento dei market e conclusasi nel mese di gennaio 2015, a circa tre mesi dall'apertura alla clientela di questi spazi,<sup>80</sup> che ha permesso di individuare molteplici questioni.

In primo luogo, è avvertita, da parte dei professionisti che operano all'interno dell'Istituzione per l'inclusione sociale e comunitaria del Comune di Bologna, la necessità di definire strategie e canali di comunicazione sui casi tra l'assistente sociale coordinatore del progetto, afferente all'Istituzione stessa e i professionisti dei Servizi Sociali Territoriali dei quartieri che hanno in carico i nuclei inviati agli empori.

In secondo luogo, nel corso dei mesi dall'apertura degli empori solidali ad oggi, è emersa sempre più chiaramente l'importanza del contributo dei volontari, non solo sotto il profilo strettamente operativo, come intuito fin dal principio ma anche sotto quello relazionale, come interlocutori atti ad instaurare una relazione d'aiuto con l'utenza, continuativa nel tempo.

Infine, emerge come parte del patrimonio condiviso, la centralità degli aspetti relativi alla lotta allo spreco, inteso non solo in senso strettamente alimentare e materiale ma anche relazionale e di capacità, particolarmente sentita e ribadita dai diversi promotori degli interventi della rete di Case Zanardi<sup>81</sup>; questo

---

80 L'apertura degli empori all'utenza è avvenuta il 17 ottobre 2014. Per l'analisi dell'organizzazione del servizio e del processo organizzativo che ha portato alla progettazione dei due market solidali si rimanda ai cap. 1-2 dedicati, rispettivamente, allo sviluppo della rete di Case Zanardi e alla progettazione degli empori solidali.

81 Il concetto di spreco relazionale si lega a quello di "bene relazionale" proposto da Donati. Si veda il capitolo 1.4 sulla co-



possiamo considerarlo proprio come il filo rosso che lega i diversi progetti nati come risposta di contrasto al fenomeno delle nuove povertà e all'esclusione sociale nell'ambito territoriale di Bologna.

### 3.2 Disegno della ricerca

La ricerca, della durata complessiva di due mesi, si è articolata in tre parti.

La prima è stata condotta attraverso una serie di interviste rivolte al mondo del volontariato, selezionando come principali interlocutori i tre volontari referenti delle giornate di apertura dell'emporio di via Capo di Lucca, un volontario referente dell'emporio di via Abba, il responsabile/referente del magazzino e il responsabile/referente tecnico-informatico. E' stato inoltre possibile intervistare Giancarlo Funaioli, presidente di A.S.VO, l'Associazione per lo Sviluppo del Volontariato che gestisce VolaBo, ovvero il Centro Servizi per il Volontariato della Provincia di Bologna che si occupa del reclutamento, della formazione e del coordinamento dei volontari impegnati negli empori solidali di Case Zanardi.

La seconda parte della ricerca ha raccolto invece bisogni, istanze e suggerimenti di un campione composto da cinque famiglie che hanno accesso agli empori, scelto in funzione delle diverse composizioni dei nuclei.

La terza parte si è invece concentrata sulla raccolta di informazioni ed elementi utili per la progettualità attraverso interviste a professionisti coinvolti direttamente nel progetto e contatti con gli assistenti sociali dei quartieri che hanno inviato i casi all'emporio.

Infine, il 24 febbraio 2015 è stato organizzato, presso la sede dell'Istituzione per l'inclusione sociale, un *focus-group*, ovvero una discussione di gruppo, *“la cui attenzione è focalizzata su un argomento specifico che viene scandagliato in profondità; ogni partecipante al gruppo esprime liberamente la propria opinione rispetto all'argomento trattato – e – un intervistatore (..) indirizza e guida la discussione tra i partecipanti (..) cercando di far emergere i reali punti di vista, giudizi, percezioni e aspettative del gruppo (..)”*<sup>82</sup>

Il gruppo coinvolto ha visto la presenza di professionisti e figure chiave afferenti all'amministrazione comunale e ai servizi sociali, impegnati a vario titolo nell'attività di sostegno rappresentata dagli empori

---

progettazione.

82 Zammuner V.L., *I focus group*, Il Mulino, Bologna, 2003 cit. pag.265

cittadini.

Vengono quindi riportate di seguito le interviste svolte.

### **3.3 Interviste al mondo del volontariato**

#### **3.3.1 Premessa**

La prima fase della ricerca ha dato voce ad alcuni volontari presenti nell'emporio attraverso la somministrazione di interviste qualitative della durata di circa venti minuti ciascuna.

In dettaglio, la prima fase della ricerca ha quindi coinvolto:

- 3 volontari referenti delle giornate di apertura dell'emporio di via Capo di Lucca
- 1 volontario referente dell'emporio di via Abba
- 1 responsabile/referente del magazzino
- 1 responsabile/referente tecnico-informatico.

Per tutte le interazioni è stato utilizzato lo strumento dell'intervista semi-strutturata<sup>83</sup>, basata sulla presenza di una traccia che riporta gli argomenti che devono essere affrontati durante l'interazione, lasciando però un certo margine di flessibilità sull'ordine con cui i temi vengono trattati e sulla formulazione delle domande.

Di volta in volta sono state approfondite alcune questioni di particolare rilevanza emerse dalle interviste condotte.

Tutti i volontari ai quali è stato chiesto di essere intervistati hanno prestato il loro consenso.

#### **3.3.2 Intervista al volontario referente del gruppo del martedì presso l'emporio di via Capo di Lucca**

---

<sup>83</sup> Corbetta P., *Metodologie e tecniche della ricerca sociale*, Il Mulino, Bologna, 1999, pag. 415

L'intervista è stata condotta presso la sede dell'emporio di via Capo di Lucca.

- **L'ingresso nel mondo dell'emporio:**

**Com'è avvenuto, quali sono state le motivazioni a livello personale?**

*Il percorso è iniziato per passaparola. Sentendo che c'era questa possibilità di fare un'attività concreta di solidarietà verso gli altri, mi sono incuriosito e ho approcciato il percorso di formazione.*

**Ci sono delle predisposizioni personali che possono rivelarsi particolarmente utili e delle competenze acquisite/da sviluppare che secondo lei sono fondamentali ?**

*A livello di predisposizioni, ci deve essere una spinta di pancia, detto tra virgolette, devi avere un sentimento che ti deve spingere a fare qualche cosa, qualunque cosa essa sia, dal passare lo straccio per terra ad organizzare un'attività di crowdfunding. (..) Il volontariato dev'essere motivato da una passione interiore che ti porta a donare il tuo tempo, la tua professionalità, la tua attività, la tua compagnia anche soltanto, ma donarlo nel vero senso della parola, disinteressatamente.*

*Le competenze possono essere tutte perché il dono è qualsiasi cosa, qualsiasi competenza (..). Un minuto, una giornata, una professionalità, un programma informatico, la lettura di un libro, portare il sacchetto della spesa, qualsiasi competenza può essere importante. Poi naturalmente è necessario riuscire a coordinare queste competenze e cercare di indirizzarle per avere il massimo del ritorno possibile e il massimo della funzionalità. Senza dispersioni.*

*Nel mio caso, le competenze acquisite sono quelle relazionali acquisite con il gruppo di volontari. Considerando che non c'è un ordine prestabilito né un rapporto gerarchico, le competenze devono essere parate ad avere una tolleranza importante nei confronti degli altri, nel rispetto della mission del volontariato.*

**A quali percorsi di formazione ha preso parte? Come si sono svolti?**

*Il percorso di formazione è stato un percorso piuttosto interessante, articolato, ben strutturato e che ha portato alla conoscenza del mondo del volontariato e ha focalizzato le motivazioni, la spinta per poter dare agli altri (..) 'disinteressatamente'.*

*L'attività formativa è stata svolta da alcune persone (..) che hanno suscitato molta attenzione.. è stata un'attività piuttosto lunga. Quindi un apprezzamento particolare nei confronti dello staff formativo che è riuscito a suscitare l'interesse.*

- **L'emporio oggi:**

**Qual è lo stato dell'arte dell'emporio oggi? Quali risultati a breve termine sono stati raggiunti e quali criticità restano da affrontare? Il gruppo di lavoro è rodato?**

*Lo stato dell'arte mi sembra in via di consolidamento. Usiamo questo termine, mi sembra vi sia un entusiasmo emotivo che via via si è andato concretizzando. Sono stati fatti degli aggiustamenti strada facendo e l'emporio di oggi è un emporio che risponde a quello che è era il progetto iniziale. La possibilità di dare con continuità ...*

*Le criticità riguardano l'approvvigionamento di generi in relazione all'utenza che abbiamo. Noi abbiamo un'utenza extraeuropea oltre che nazionale ed europea con altre abitudini alimentari e quindi bisogna tararsi un po' con la tipologia di generi che può essere più facilmente fruibile (..) generi che soddisfino le esigenze di questa utenza.*

- **L'accesso all'emporio da parte delle famiglie:**

**L'accesso all'emporio in questi mesi è avvenuto con regolarità? Sono state notate criticità di tipo relazionale e/o nella fruizione del servizio?**

*Per poter dire questo c'è necessità di avere uno spazio di tempo maggiore (..) l'afflusso avviene comunque con regolarità, il numero degli utenti è un numero alle volte in funzione delle condizioni meteo per l'impossibilità di avere una vettura a disposizione; le difficoltà climatiche si fanno sentire*

*anche perché l'utenza è un'utenza che alle volte arriva anche con bambini e muoversi con i bambini in condizioni climatiche avverse è problematico; quindi il numero degli utenti risente delle condizioni climatiche. Fondamentalmente possiamo dire che è regolare.*

- **La funzione di accompagnamento e relazionale:**

**La funzione di accompagnamento sta producendo dei risultati sotto il profilo dei beni relazionali non materiali? Le famiglie si stanno aprendo? Che atteggiamento hanno?**

*L'accompagnamento viene svolto dai volontari appositamente preposti a questo, secondo un'organizzazione dell'emporio estremamente funzionale. C'è accoglienza, accompagnamento, negozio, magazzino e quando arriva l'utente, l'utente viene accolto e naturalmente individuato e poi accompagnato nella spesa. L'accompagnamento è un momento molto delicato, come l'accoglienza, in cui si struttura subito una relazione, una relazione d'aiuto in questo caso.*

*Fino ad adesso le relazioni sono state molto, emotivamente, fruibili e alcune volte si è visto un certo timore da parte degli utenti nell'approcciare in questa organizzazione e lo stesso anche una certa emozione da parte dei volontari preposti a dare il massimo della loro disponibilità, nella maniera migliore, senza far pesare la differenza. (quindi dando dignità).*

*Il momento dell'accompagnamento è un momento anche che è stato utilizzato per avere informazioni da parte degli utenti sui gradimenti dei generi e sulle aspettative anche dell'attività dell'emporio. Naturalmente queste informazioni sono state ricevute compatibilmente con la capacità di dialogo che hanno gli utenti (..) Spesso hanno difficoltà a parlare correttamente l'italiano e qualche volta anche a capirlo e magari anche con l'inglese.*

- **I bisogni socio-economici:**

**L'emporio, secondo lei, riesce a rispondere, almeno in parte, ai bisogni dei nuclei inviati?**

*E' difficile poterlo dire, ci vorrebbero altri parametri. Io posso dire quello che ho visto qui, ovvero*

*che l'utenza è molto contenta di quello che viene dato. C'è molta soddisfazione da parte delle persone e un elemento determinante è stata proprio la seconda volta che sono arrivati, le volte successive che a fronte del timore iniziale nell'approcciare ad una cosa nuova, una volta conosciuta e una volta intessute delle relazioni affettive significative con gli accompagnatori, le persone dell'emporio, si sono ripresentati successivamente sempre con il sorriso pur avendo delle difficoltà oggettive – che si vedono – dall'abbigliamento, nella cura della persona., ecc..*

**Sono stati esplicitati ulteriori bisogni e/o colti bisogni impliciti?**

*Si vede dall'abbigliamento, dalla cura della persona, dalla cura dei capelli da parte delle donne, quella necessità di essere più curati nella persona e l'impossibilità di poterlo fare per una questione economica*

- **Le Istanze:**

**Sono state avanzate delle richieste da parte dei nuclei inviati? Sono state avanzate istanze (di vario genere), invece, da parte degli altri volontari?**

*Richieste esplicite non ne sono state fatte se non di generi magari di gradimento che possono essere il riso più che la pasta o la farina, gli omogeneizzati.*

- **L'emporio domani:**

**Quali margini di miglioramento del progetto? Quali priorità per il gruppo di lavoro?**

*La prospettiva dell'emporio è una prospettiva sicuramente positiva, non molto diversa dal livello che ha raggiunto adesso. [Sarebbe auspicabile] la possibilità di donare ad un numero maggiore di utenti data la crisi che è tanta e tale che l'utenza è fisiologicamente destinata a crescere. Una volta individuati dai servizi sociali [gli utenti] avranno la possibilità di potersi approvvigionare per un periodo temporaneo che sarà legato alla tipologia di difficoltà (..) cosa che sta succedendo da oggi.*

*I generi sono quelli stabiliti più fruibili e quindi la possibilità di poter garantire con continuità questi generi è una cosa che già si sta concretizzando (..)*

*Ci sarà la necessità di individuare i generi che di volta in volta incontrano il favore dell'utenza che non è la stessa ma cambia nel tempo. I generi si dovranno attagliare all'utenza, flessibilità che è propria degli empori e che richiede una capacità organizzativa particolare (flessibilità sia nell'approvvigionamento che nella distribuzione).*

**Riguardo alla funzione relazionale, cosa si potrebbe fare?**

*Servirebbe conoscere il panorama delle altre iniziative. E' una relazione d'amore e d'affetto e finché ci saranno volontari disponibilità la funzione relazionale sarà sempre garantita.*

**Infine, secondo lei, andrebbero potenziati i contatti e gli scambi con le altre realtà coinvolte nel progetto?**

*Una relazione continua con cadenza periodica è utile per il confronto e la crescita e per fare le opportune tarature che devono essere fatte per un'attività che è così coinvolgente, un'attività anche, tra virgolette, apparentemente fragile perché fatta sulle pulsioni emotive delle persone. L'incontro periodico è giusto che ci sia, è fondamentale che sia per tarare le motivazionali che portano a svolgere queste attività (..)*

*Sicuramente il front office con l'utenza siamo noi e le esigenze dell'utenza possono essere riportate e opportunamente valutate da chi ha le competenze per poterlo fare; noi possiamo fare una attività di raccolta.*

**3.3.3 Intervista al volontario referente del gruppo del giovedì presso l'emporio di via Capo di Lucca**

L'intervista è stata condotta presso la sede dell'emporio di via Capo di Lucca.

- **L'ingresso nel mondo dell'emporio:**

**Com'è avvenuto, quali sono state le motivazioni a livello personale?**

*Io sono venuta a contatto con il progetto emporio solidale all'interno di Case Zanardi in quanto faccio parte di un'associazione di volontariato che si chiama "Voci" che ha contatti con VolaBo ; così siamo venuti a contatto con questo progetto per cui abbiamo deciso di aderire come associazione.*

**A quali percorsi di formazione e organizzativi ha preso parte? Come si sono svolti?**

*(..) Il percorso ha previsto la mia partecipazione alle serate di formazione che sono state organizzate a Bologna presso la sede di VolaBo e quindi l'individuazione da parte mia del pomeriggio del giovedì come momento in cui io avrei potuto prestare il mio servizio.*

*Il gruppo di volontari si è auto-costituito, nel senso che i volti del giovedì sono tutte persone che insieme a me hanno fatto il percorso formativo e poi, ovviamente, le nostre conoscenze si sono consolidate all'interno del pomeriggio-serata del giovedì. Da subito mi è stato chiesto, dal momento in cui avevo già precedenti esperienze di volontariato, di essere la referente della giornata, che considero un incarico temporaneo in quanto già altri stanno 'crescendo' e hanno raggiunto una buona autonomia all'interno del gruppo. Comunque, da subito, ho preferito essere affiancata anche da un altro volontario per motivi di praticità, in modo che ci sia sempre uno dei due presenti alle riunioni di aggiornamento, alle serate, ecc..*

**Ci sono delle predisposizioni personali che possono rivelarsi particolarmente utili e delle competenze acquisite/da sviluppare che secondo lei sono fondamentali ?**

*Credo che soprattutto siano importanti le competenze relazionali perché le competenze pratiche sulle cose che sono da fare quando ci troviamo qui, quindi riempire degli scaffali, piuttosto che compilare correttamente una scheda o riempire dei dati in un foglio excell sono cose che si acquisiscono abbastanza celermente. Più difficile è stabilire una relazione con le persone e le*



*famiglie che vengono qui; sono comunque relazioni molto limitate, dovute al fatto che comunque le persone che vengono qui stanno all'emporio il tempo di fare la spesa che non è come fare la spesa in un altro supermercato, quindi vengono accompagnate, si fanno due chiacchiere, si iniziano a conoscere pian piano; nel tempo si chiede come stanno i ragazzi, ecc ecc... Penso sia importante soprattutto questo.*

- **L'emporio oggi:**

**Qual è lo stato dell'arte dell'emporio oggi? Quali risultati a breve termine sono stati raggiunti e quali criticità restano da affrontare?**

*A livello di percezione, non siamo ancora in una fase consolidata; per lo meno la percezione è che ancora l'approvvigionamento e quindi la garanzia di avere un paniere prodotti con continuità nel tempo e che è poi quello che ci permetterà, spero, nel breve e medio periodo di aprire l'emporio ad un maggior numero di famiglie, dal mio punto di vista non è consolidato; ecco perché, a distanza di ormai due mesi e mezzo, le famiglie che accedono all'emporio sono sempre quelle, anche se ogni volta che si fanno gli incontri si dice che il numero potenziale degli utenti sia molto più alto.. è importante raggiungere una situazione di stabilità dal punto di vista dell'approvvigionamento.*

- **L'accesso all'emporio da parte delle famiglie:**

**L'accesso all'emporio avviene regolarmente da parte delle famiglie? Sono state notate criticità di tipo relazionale e/o nella fruizione del servizio?**

*Ci sono alcune famiglie che si vedono poco, questo lo vediamo non soltanto dalle schede della giornata in cui, ad esempio, io partecipo ma controllando il software o le schede generali, per cui si vede che alcune famiglie effettivamente partecipano poco. Alcune famiglie addirittura non utilizzano totalmente il loro punteggio poi notiamo che c'è una certa abitudine e quindi che i volti che noi vediamo al giovedì sono più o meno sempre quelli, probabilmente anche le famiglie si sono*

*organizzate, ad alcune fa comodo il giovedì piuttosto che il sabato e viceversa; con quelle con le quali noi abbiamo un rapporto ormai frequente, siamo noi che facciamo presente la situazione dei punti, invitiamo ad utilizzare tutti i punti, spieghiamo che non si possono portare al mese successivo, per cui queste famiglie utilizzano l'emporio al meglio.*

[Importante la continuità a fini relazionali .. sviluppare una relazione nel tempo]

- **La funzione di accompagnamento e relazionale:**

**La funzione di accompagnamento sta producendo dei risultati sotto il profilo dei beni relazionali non materiali? Le famiglie si stanno aprendo? Che atteggiamento hanno?**

*La funzione di accompagnamento secondo me sta procedendo bene, vedo che le famiglie l'hanno sempre accettata volentieri e vedo che anche nei confronti di altre ragazze che sono, per esempio, al giovedì si riconoscono quasi come la famiglia aspettasse la stessa persona per farsi accompagnare; quindi questo è sicuramente positivo.*

*Questo ha poi anche dei vantaggi con alcune famiglie per quanto riguarda la difficoltà della lingua; in alcuni casi si fanno accompagnare dai figli giovani e che fungono da 'facilitatori', in altri quando non ci sono è molto utile l'accompagnatore, indipendentemente dal fatto che il volontario aiuti a fare la spesa.*

- **I bisogni socio-economici:**

**L'emporio, secondo lei, riesce a rispondere, almeno in parte, ai bisogni dei nuclei inviati?**

*Questo è difficile da dire. Quello che percepiamo è che sicuramente, soprattutto le famiglie che hanno tanti bambini, gradiscono molto la possibilità di avere certi articoli e, allo stesso tempo, lamentano l'impossibilità ad averne altri. Alcuni dicono che certe cose fuori costano molto e quindi da questi accenni capiamo che loro gradirebbero addirittura un ampliamento della possibilità di generi alimentari e non alimentari all'interno dell'emporio, il che mi fa percepire che per loro sia*

*importante. Quanto soddisfi rispetto al fabbisogno complessivo, io non sono grado di dirlo.*

**Secondo lei vi sono altri bisogni impliciti e inespressi?**

*Da alcuni sicuramente il bisogno del lavoro, è la prima cosa che dicono. Soprattutto.*

- **Le istanze:**

**Sono state avanzate particolari richieste da parte dei nuclei inviati?**

*Da quello che so io non sono state avanzate altre particolari istanze*

- **L'emporio domani:**

**Quali margini di miglioramento del progetto?**

*Se l'obiettivo volesse essere migliorare la componente relazionale, mi verrebbe da dire trovare dei momenti, anche di aggregazione, che non abbiano nulla a che fare con il venire a fare la spesa, ad esempio, finalizzati a conoscere le famiglie e quindi in quel momento vedere quali possano essere i bisogni, è una cosa che va oltre l'emporio in senso stretto.*

*Considerando invece il miglioramento dell'emporio fine a se stesso: un aumento della quantità dei prodotti e anche della qualità dei prodotti e delle tipologie, quindi orientarsi più anche verso i generi freschi, anche in considerazione del fatto che ci sono molti bambini, inserire frutta, ecc..; inoltre, la possibilità di aumentare le aperture. Come forza dei volontari l'emporio sarebbe in grado di sopportare bene. Le risorse umane ci sono e sono desiderose di fare, di dare, hanno delle idee. Alcuni, ad esempio una volontaria, vorrebbe fare qualcosa dal punto di vista della comunicazione. I volontari sono sovradimensionati rispetto alle cose da fare.*

*Ancora non c'è stata la fase in cui vengono coinvolti i volontari nel pensare a cose nuove o a cose in più da fare, proprio perché non siamo ancora in una fase consolidata. Fino ad ora i volontari vengono coinvolti per l'organizzazione attuale; poi ci sono momenti come la raccolta prenatalizia o*

*quello che ci sarà il 14 febbraio in cui i volontari danno adesione e partecipano molto.*

Ora il referente propone di passare la parola ad una giovane volontaria molto propositiva. Viene quindi chiesto anche a lei quali margini di miglioramento del progetto si potrebbero immaginare:

*Stiamo cominciando, per farci conoscere ed avere più introiti, ad organizzare dei weekend per la raccolta alimentare. Abbiamo fatto a dicembre un weekend e poi il 14 febbraio dobbiamo farlo in diversi supermercati e centri commerciali; questo oltre che per raccogliere il materiale anche per farci conoscere alla comunità. Poi si sta chiedendo ulteriore coinvolgimento di volontari sia per questa giornata in cui si avrà bisogno di molte persone che poi per ampliare i progetti perché ci sono degli altri progetti collegati e noi siamo molto desiderosi di conoscerli.*

*Siamo in una fase molto iniziale in cui i progetti dialogano poco tra loro. Mentre pensandoci l'emporio potrebbe diventare per la città un punto di educazione alla giustizia, all'equità, nei confronti anche delle scuole, avere una funzione anche propulsiva, non semplicemente persone da sollecitare perché donino ma affinché modifichino anche i loro stili. Per riprendere lo spirito di Zanardi. Una funzione politica, dare una nuova coscienza e portare ad un cambiamento.*

*Noi lo vorremmo un posto molto aperto, dove si fa la spesa ma non solo.*

*Ci sono diversi progetti, come lo sportello donne, lo sportello lavoro, ecc.. ma noi non abbiamo ancora dei canali di comunicazione con questi (..).*

*Infine, si potrebbe fare una statistica delle cose che le famiglie usano di più e che mancano qui e poi, un'altra cosa, è vedere le famiglie che vengono poco per capire se è un servizio di cui hanno bisogno o meno; questo è possibile guardando i punti residui.*

### **3.3.4 Intervista al volontario referente del gruppo del sabato presso l'emporio di via Capo di Lucca**

L'intervista è stata condotta presso la sede dell'emporio di via Capo di Lucca.

- **L'ingresso nel mondo dell'emporio:**

**Com'è avvenuto? Quali sono state le motivazioni a livello personale?**

*Ho visto il bando del Comune; non avevo mai fatto volontariato prima ma volevo essere di supporto.*

*Ho quindi preso contatto, ci hanno fatto fare un corso e così abbiamo iniziato.*

*Non faccio parte di alcuna associazione. E' stata un'esperienza nuova e che mi piace molto perché sei a contatto con gli altri volontari con cui c'è comunque uno scambio di idee e poi perché vedo che le famiglie apprezzano anche se, direi, che siamo un po' agli inizi e quindi ci sono parecchie cose da sistemare ed organizzare ma siamo partiti bene direi.*

**A quali percorsi di formazione e/o organizzativi ha preso parte? Come si sono svolti?**

*C'è stata una formazione serale. Abbiamo fatto quattro incontri dove c'erano i vari rappresentanti delle associazioni e del Comune, di VolaBo con una psicologa e c'è stato il training. C'è stato spiegato cosa sono gli empori, illustrate le esperienze di Parma, Modena e Imola, c'è stata interazioni, scambio di opinioni, gruppi di lavoro.. Interessante. Stimolante ed interattivo.*

- **L'emporio oggi:**

**Quali risultati a breve termine sono stati raggiunti e quali criticità restano da affrontare? Il gruppo di lavoro è rodato?**

*Durante la formazione c'è stata fatta riempire una scheda segnalando le varie funzioni a seconda anche del lavoro che uno ha fatto o che fa e cosa uno avrebbe gradito fare, quindi più o meno un'idea gli organizzatori ce l'hanno avuta e poi in base alle varie giornate hanno chiesto la disponibilità per un responsabile di giornata e io mi sono resa disponibile anche per le competenze lavorative (...); ho un minimo di esperienza in ambito organizzativo. Ho cercato nel mio gruppo di far sì che tutti fossero intercambiabili e quindi che tutti sappiano usare il computer, registrare spese, accompagnare volontari, ecc.. perché non si può essere destinati sono ad una cosa.. uno manca e*

*poi rischia di saltare tutto. Ho identificato anche un'altra persona che possa fare le mie veci in mia assenza. Infine ho identificato una task force di 4-5 persone fisse che assicurano la loro presenza il sabato in modo da poter essere tranquilli.*

**Qual è lo stato dell'arte dell'emporio oggi?**

*L'emporio è nato da poco ma funziona bene, vedo che le famiglie vengono, sono soddisfatte. E' una bella iniziativa, sicuramente c'è da lavorarci perché bisogna soprattutto reperire i beni e questo è abbastanza impegnativo ed è lo scopo primario che gli scaffali non siano vuoti.*

*Aspettiamo che la prossima raccolta [di beni] sia abbondante e proficua.*

- **L'accesso all'emporio da parte delle famiglie:**

**L'accesso all'emporio avviene regolarmente da parte delle famiglie? Sono state notate criticità di tipo relazionale e/o nella fruizione del servizio?**

*Nella nostra giornata vengono più o meno sempre le stesse famiglie e vengono quasi sempre tutte. Poi chiaramente accedono di più all'inizio del mese e man mano sempre meno; [l'accesso] è abbastanza costante però diciamo che forse l'ultima settimana del mese c'è qualcuno che ha già finito i punti e quindi non viene ma debbo dire che (..) non abbiamo riscontrato problemi particolari se non qualcuno che aveva necessità di un alimento piuttosto che un altro, soprattutto nei quantitativi contingentati. Chi ha dei bambini magari chiede più latte, ecc... Tutto comunque va secondo le previsioni e l'aspettativa.*

- **La funzione di accompagnamento e relazionale:**

**La funzione di accompagnamento sta producendo dei risultati sotto il profilo dei beni relazionali non materiali? Le famiglie si stanno aprendo? Che atteggiamento hanno?**

*Io vedo che le famiglie non fanno una piega, nel senso che loro arrivano, c'è il volontario che le*

*affianca e le accompagna nel fare la spesa, cercando anche di interagire, parlandoci, cercando di capire da dove vengono, come è formata la famiglia, quante persone sono.*

*Vedo che l'interazione c'è. Ci sono delle chiacchiere e si riesce ad interagire, a parte un paio di famiglie che parlano poco l'italiano e una famiglia ha bisogno della traduzione del figlio. Problemi nel rapporto famiglie-volontari al momento non ce ne sono stati.*

- **I bisogni socio-economici:**

**L'emporio, secondo lei, riesce a rispondere, almeno in parte, ai bisogni dei nuclei inviati?**

*E' difficile, nel senso che alle famiglie si deve far capire che questo è un supporto cioè un'aggiunta che non è che loro fanno la spesa qui e abbiano risolto i loro problemi mentre alcune famiglie, all'inizio, pensavano che fosse l'unica spesa, invece deve essere un'integrazione al fabbisogno però, una volta spiegato, soprattutto sulle quantità che magari avrebbero voluto superiori di un bene piuttosto che un altro e una volta spiegata la dinamica di questo posto, hanno capito e non ci sono state delle grosse rimostranze.*

- **Le istanze:**

**Sono state avanzate particolari richieste da parte dei nuclei inviati?**

*Sì. Tutte riguardavano il discorso alimentare, per cui – ad esempio – c'è stata una famiglia che ha tre o quattro bambini per cui ha una necessità di latte superiore agli altri e quindi ha chiesto se fosse possibile sfiorare il limite mensile, un'altra famiglia ha chiesto, dato che sono in sette, se fosse possibile avere maggiori punti e tutte queste cose sono state segnalate - all'assistente sociale coordinatrice – in modo da valutarne la fattibilità di avere o meno un minimo di elasticità in base ai bisogni delle famiglie. Questo è uno degli argomenti che è un po' in ballo.*

- **L'emporio domani:**

**Quali margini di miglioramento del servizio? Quali priorità per il gruppo di lavoro?**

*Secondo me, la cosa più importante sarebbe riuscire ad organizzare meglio la parte informatica, perché anche parlando con il responsabile del magazzino, questa faccenda è un po' 'brigosa'; quindi se si riuscisse a trovare un modo, un programma particolare che riesca a facilitare tutto, dall'entrata in magazzino allo scarico, è un punto importante.*

**Infine, secondo lei, andrebbero potenziati i contatti e gli scambi con altri attori coinvolti, con il Comune, con l'Istituzione per l'inclusione sociale?**

*Con il Comune c'è un rapporto, si è in contatto.*

*Le interazioni sono sempre ben gradite e se il Comune, ad esempio, una volta ogni tre mesi, decidesse di riunire almeno i responsabili delle giornate, anche forse con gli altri empori per magari scambiarci esperienze (..) secondo me, sarebbe sicuramente proficuo. Un rapporto diretto ed interpersonale.*

**Riguardo alla funzione relazionale e di accompagnamento invece, cosa potrebbe suggerire?**

*Come funzione di accompagnamento, dipende molto perché dal punto di vista sociale noi al momento non siamo coinvolti molto. Immagino che saranno seguite da un assistente sociale queste famiglie e credo che ci debba essere una preparazione specifica per poter interagire con loro (..). Poi se il Comune piuttosto che gli assistenti sociali decidessero di fare un corso di formazione ai volontari per dare la possibilità di interagire anche in questo senso, secondo me, sarebbe una cosa proficua. Farlo adesso è un rischio, a mio avviso, per riuscire a capire e dare un supporto valido, un consiglio o qualcosa del genere. Con queste famiglie non si è mai parlato a fondo.. Bisognerebbe un minimo dare una formazione ai volontari e poi dare la possibilità alle famiglie che ne hanno voglia e necessità di parlare e di farci dire da loro quali potrebbero essere le necessità perché è difficile che vengano fuori i bisogni intesi soprattutto dal punto di vista sociale.*



### 3.3.5 Intervista ad un volontario tra i referenti dell'emporio di via Abba

L'intervista è stata somministrata per via telefonica.

- **L'ingresso nel mondo dell'emporio:**

**Com'è avvenuto? Quali sono state le motivazioni a livello personale?**

*Questa è la mia prima esperienza di volontariato e sono entusiasta perché c'è la possibilità di fare qualcosa di concreto; prima non sapevo dove cercare e come rendermi utile. Ho coinvolto in questa attività anche altri ed ho creato una mini rete con persone che forniscono supporto.*

*L'ho trovata un'esperienza viva ed interessante, c'è tanta buona gente.*

*Sia il Comune che VolaBo funzionano abbastanza bene. L'importante è che vi sia una buona progettualità.*

**Ci sono delle predisposizioni personali che possono rivelarsi particolarmente utili e delle competenze acquisite/da sviluppare che secondo lei sono fondamentali ?**

*Importante è che ci siano capacità di problem-solving a più livelli, ad esempio che manchi la luce o ci siano altri problemi; deve esserci la capacità di prendere in mano la situazione. E' anche importante la cordialità nei rapporti interpersonali.*

*Devi saper adeguare la comunicazione verso chi si ha di fronte, considerando che c'è gente che ha difficoltà nel comunicare, italiani e no (...).*

**A quali percorsi di formazione e/o organizzativi ha preso parte? Come si sono svolti?**

*Prima dell'inizio dell'attività di volontariato ho partecipato ad interessanti incontri di formazione con figure professionali preposte a questo. A questi incontri ha partecipato sia gente già pratica che persone che, come me, non avevano precedenti esperienze di volontariato; questo percorso, a mio avviso, ha fatto sì che andassero avanti le persone maggiormente motivate.*

*In quanto a processi organizzativi, ci sono degli incontri per scambiarci delle informazioni; in via*

*Abba, dato che siamo 'piccolini' ci sentiamo sempre tra noi e con i referenti del Comune.*

- **L'emporio oggi:**

**Quali risultati a breve termine sono stati raggiunti e quali criticità restano da affrontare? Il gruppo di lavoro è rodato?**

*L'emporio di via Abba è una realtà, in un certo senso, a dimensione familiare dove ci si relaziona molto, grazie anche ai nostri caratteri molto espansivi. Le famiglie sono molto cordiali.*

*Direi che è un servizio ben carburato dove va tutto bene: a pochissimi mesi dall'apertura, tutte le famiglie apprezzano questa risorsa.*

*Dal mio punto di vista, suggerirei però di abbassare le soglie di punti e, viceversa, amplierei il bacino di utenza che oggi è piuttosto limitato.*

- **L'accesso all'emporio da parte delle famiglie:**

**L'accesso all'emporio avviene regolarmente da parte delle famiglie? Sono state notate criticità di tipo relazionale e/o nella fruizione del servizio?**

*L'accesso al momento avviene solo il sabato mattina ma l'intenzione è quella di tenere aperto anche il mercoledì.*

*Aprire il mercoledì sarebbe particolarmente importante perché proprio in questa giornata tengono aperte anche altre attività che fanno parte di questo distretto sociale; in questo modo si riuscirebbe a fare rete. Non siamo però riusciti ad aprire il mercoledì pomeriggio in quanto siamo stati a lungo senza luce e riscaldamento.*

*Riguardo l'accesso in senso stretto, questo avviene regolarmente da parte di tutte le famiglie coinvolte.*

- **La funzione di accompagnamento e relazionale:**

**La funzione di accompagnamento sta producendo dei risultati sotto il profilo dei beni relazionali non materiali? Le famiglie si stanno aprendo? Che atteggiamento hanno?**

*Il rapporto con le famiglie è ottimo e caratterizzato da una buona cordialità. Tra tutte le famiglie, solamente una è meno espansiva e un po' schiva ma per il resto c'è dialogo.*

*Loro conoscono il servizio grazie al Comune che ha spiegato loro il funzionamento per cui non c'è stato il minimo problema; è tutto ottimo.*

- **I bisogni socio-economici:**

**L'emporio, secondo lei, riesce a rispondere, almeno in parte, ai bisogni dei nuclei inviati?**

*L'emporio non copre certamente tutto il fabbisogno, è un dato di fatto ma è senza dubbio una risorsa importante. Dico però che bisogna farsi due conti ed imparare ad arrangiarsi con quello che c'è.*

*Grazie all'emporio le persone portano a casa e mettono in tavola delle cose, e queste sono gradite, dato che tutti apprezzano.*

*Inoltre, io cerco di valorizzare i prodotti di cui disponiamo nel dialogo con le famiglie che accedono.*

*Un bisogno importante è quello del lavoro, indubbiamente.*

- **Le istanze:**

**Sono state avanzate particolari richieste da parte dei nuclei inviati?**

*Sì. Abbiamo notato che le famiglie avrebbero gradito degli assorbenti igienici, qualcuno ha proposto i freschi e lo shampoo. Inoltre viene sottolineato il bisogno del lavoro che è una costante che emerge dalla relazione.*

- **L'emporio domani:**

### **Quali margini di miglioramento del servizio? Quali priorità per il gruppo di lavoro?**

*Mi piacerebbe che l'emporio potesse essere aperto sempre con una parte di distribuzione automatica.*

*L'emporio dovrebbe essere calato in una realtà di distretto solidale con tutte le attività aperte sempre o quasi sempre. Sarebbe poi bello uno spazio, una sala grande. per fare delle cene, per la convivialità, per dei tè pomeridiani, ecc...; il fine sarebbe quello di socializzare, condividendo anche ricette e tradizioni. Uno spazio per stare insieme.*

*Mi piacerebbe che chi avesse delle capacità le potesse mettere a frutto, anche in una sorta di banca del tempo (..).*

### **3.3.6 Intervista al volontario referente del magazzino presso l'emporio di via Capo di Lucca**

L'intervista è stata condotta presso la sede dell'emporio di via Capo di Lucca.

- **L'ingresso nel mondo dell'emporio:**

#### **Com'è avvenuto? Quali sono state le motivazioni a livello personale?**

*L'ingresso è avvenuto tramite Coop Adriatica e LegaCoop.*

*Questa è la mia prima esperienza di volontariato all'interno di un'organizzazione e mi hanno chiesto di collaborare all'allestimento dell'attrezzatura e alla sistemazione della merce che via via arrivava, composta comunque da un numero limitato di referenze.*

*Entrano in gioco le competenze, a livello gestionale, che si sono acquisite nel mondo professionale.*

#### **A quali percorsi di formazione e/o organizzativi ha preso parte? Come si sono svolti?**

*Ho dato un mio contributo ad un'esperienza organizzata dal CIOFS durante la quale un gruppo di ragazzi ha visitato l'emporio per capirne l'organizzazione.*

- **L'emporio oggi:**

**Quali risultati a breve termine sono stati raggiunti e quali criticità restano da affrontare?**

*Per quello che mi compete, aspetto il 14 quando ci sarà la raccolta di beni per sistemare il problema dell'assortimento e riempire il negozio, in quanto adesso si compra solo il minimo indispensabile proprio perché aspettiamo la raccolta. In seguito compreremo le cose che non ci vengono donate, altrimenti corriamo il rischio di comprare, ad esempio, pacchi di biscotti e magari questo è il genere che poi ci viene donato di più. Tra i generi che verranno comprati quasi sicuramente ci saranno i pannolini.*

**Il gruppo di lavoro è rodato?**

*Il gruppo di lavoro: ci sono tanti bravi ragazzi, volenterosi, disponibili. Peccato che l'impegno non sia più di tanto data l'utenza ancora poco numerosa.*

- **L'accesso all'emporio da parte delle famiglie:**

[E' un ambito che non segue]

- **La funzione di accompagnamento e relazionale:**

[Anche questo è un ambito che non segue; tuttavia condivide l'importanza di questa funzione]

- **I bisogni socio-economici:**

**L'emporio, secondo lei, riesce a rispondere, almeno in parte, ai bisogni dei nuclei inviati?**

*Abbiamo sposato una quarantina di referenze basilari poi abbiamo visto che, ad esempio, la pasta non è che sia un bene considerato come di prima necessità da tutte le famiglie. Le uscite dei beni vari beni sono differenti. L'olio ha un costo-punti abbastanza alto e per questo la gente non lo*

*acquista tanto mentre la pasta che credevamo andasse molto, non viene molto acquistata. Va anche detto che la pasta costa poco e quindi una famiglia può comprarla più facilmente rispetto ad altri prodotti.*

**E' possibile e/o auspicabile, secondo lei, orientare i consumi?**

*E' difficile anche perché ci sono utenti che non conoscono bene la lingua. Inoltre non assisto direttamente al rapporto che si instaura tra i volontari e gli utenti.*

*Senz'altro si può comunque provare.*

- **Le istanze:**

**Sono state avanzate particolari richieste da parte dei nuclei inviati?**

*Sono giunte delle richieste. Abbiamo inserito lo shampoo, il dentifricio, spazzolini da denti, pannolini per bambini e vedremo magari più avanti, in base a quello che la gente ci porterà (..) quali altri prodotti, che non sono oggi nel paniere, incontreranno il favore dei beneficiari.*

- **L'emporio domani:**

**Quali margini di miglioramento del servizio? Quali priorità per il gruppo di lavoro?**

*In primo luogo, ampliare l'offerta di beni di prima necessità. [Altre osservazioni]: gli omogeneizzati, ad esempio, non vanno molto perché evidentemente ci sono pochi nuclei con bambini piccoli piccoli. I pannolini servirebbero di una taglia più grande. Bisognerebbe analizzare di più i nuclei familiari assieme ai servizi sociali per approfondire meglio l'analisi dei bisogni.*

**Riguardo alla funzione relazionale e di accompagnamento invece, cosa potrebbe suggerire?**

*In base alla mia impressione la gente fa la spesa e poi va via.*

*La cosa fondamentale è l'accompagnamento in cui si instaura un rapporto (..) e a lungo andare si*

*crea la fiducia.*

### **3.3.7 Intervista al volontario referente tecnico-informatico degli empori**

L'intervista è stata condotta presso la sede dell'emporio di via Capo di Lucca.

- **L'ingresso nel mondo dell'emporio:**

**Com'è avvenuto? Quali sono state le motivazioni a livello personale?**

*Mi sono offerto di dare una mano per il lavoro di tipo 'tecnico', offrendo le mie competenze informatiche. Non faccio parte di associazioni di volontariato.*

*Ho cercato informazioni in internet sugli empori e ho elaborato un foglio elettronico per gestire il negozio; sono diventato così il referente informatico ma solo perché, dagli anni settanta per mestiere, bazzico nella cosiddetta informatizzazione ma io sono un gestore non un informatico. Quindi sono stato battezzato così anche se non ho [specifiche] competenze informatiche, sono solo un utente semi-evoluto di fogli elettronici e simili.*

- **L'emporio oggi:**

**Quali risultati a breve termine sono stati raggiunti e quali criticità restano da affrontare?**

*Molto si può dedurre dall'analisi dei punteggi anche se abbiamo appena cominciato. A Novembre, i dati sull'accesso e sulle spese risentono del fatto che questa sia la prima esperienza per tutti.*

*Quindi sia per chi gestisce sia per chi viene a fare la spesa è un mondo da scoprire. Ad esempio, inizialmente, comprensibilmente, secondo me i primi che sono venuti hanno portato a casa di tutto e di più. Con il passare delle settimane si è arrivati poi ad avere scarsità di prodotti. Dal punto di vista delle famiglie, da questo mese si sta notando che alcuni non riescono a consumare tutti i punti perché quando hanno preso quello di cui hanno bisogno non 'acquistano' altri beni di cui non hanno*

*necessità. C'è quindi un problema di messa a regime della macchina (..) Si è gettato un semino e sicuramente la pianta crescerà, sicuramente questa esperienza si connoterà a seconda dell'impronta che il gruppo di volontari darà ma qualcuno che innaffi ci vuole (..).*

- **L'accesso all'emporio da parte delle famiglie:**

[Si veda la risposta precedente]

- **La funzione di accompagnamento e relazionale:**

**La funzione di accompagnamento sta producendo dei risultati sotto il profilo dei beni relazionali non materiali?**

*La parte di accompagnamento, peculiarità di questo emporio, nasce da due considerazioni. Quella esplicita è che per ragioni gestionali, essendo che sono stati dati dei codici nostri, questo agevola il lavoro di chi è in cassa che altrimenti dovrebbe andare a cercare ogni singolo prodotto. La cosa più semplice è quella di affiancare le persone da un volontario e intanto questo segna i codici sulla scheda.*

*In questa maniera il volontario sta 5-10 minuti con la persona e può entrare in relazione. La cosa però è un po' difficile perché i tempi sono limitati anche se il rapporto può esserci (..) Deve essere un colloquio fine a produrre una relazione. Bisognerebbe formare i volontari per farla (..).*

*La funzione di accompagnamento si può migliorare facendo due passaggi, che sono ineluttabili, il primo a monte è la definizione di una serie di obiettivi quindi vedere quali delle risorse, proposte possono interessare ai nostri clienti; questa è una scelta organizzativa. Il secondo passaggio è quello di rendersi conto che un colloquio di questo genere richieda un minimo di preparazione per dare maggior risultato possibile (..). Quindi fare un po' di formazione per organizzare la propria relazione su qualcosa di finalizzato.*

- **I bisogni e le istanze:**



### **Secondo lei vi sono altri bisogni impliciti e inespressi?**

*Che io sappia no, poi magari ci sono altre informazioni che non sono state condivise.*

*Le informazioni sono limitate ad alcuni generi alimentari. Io ho fatto una proposta, dato che c'è qualche volontario che si è offerto di fare il referente di qualche ambito, fare un comitatino per scambiare informazioni e diffonderle.*

*Se metti insieme queste persone, che in qualche modo sono quelle che fanno funzionare la nostra piccola organizzazione ma sono anche quelle che sono in contatto con la realtà, ti coordini, socializzi, condividi le informazioni (...). [Così] emerge uno strumento di organizzazione, patrimonio del gruppo di lavoro.*

- **L'emporio domani:**

[Si vedano i passaggi precedenti]

### **3.3.8 Intervista a Giancarlo Funaioli, presidente di A.S.VO<sup>84</sup>– VolaBo**

L'intervista è stata condotta presso la sede dell'emporio di via Capo di Lucca.

- **L'avvio del progetto:**

#### **Com'è avvenuto il reclutamento? Quali momenti di formazione sono stati organizzati?**

*In primo luogo vi è stata la fase del reclutamento; la promozione del volontariato è alla base. C'è una struttura che accoglie i volontari e cerca di capirne gli interessi, collegando così la domanda e l'offerta. Rispetto all'emporio abbiamo fatto una campagna apposita che ha dato dei risultati molto positivi perché abbiamo avuto più di cento segnalazioni di disponibilità (...); la risposta è stata però significativa a dimostrazione che, evidentemente, il progetto è sentito e forse siamo riusciti a*

---

84 Associazione per lo Sviluppo del Volontariato che gestisce VolaBo, ovvero il Centro Servizi per il Volontariato della Provincia di Bologna che si occupa del reclutamento, della formazione e del coordinamento dei volontari impegnati negli empori solidali di Case Zanardi

*spiegarlo bene.*

*Sapevamo che avremmo dovuto fare formazione. Alla formazione hanno partecipato sessanta-settanta persone e si è svolta in due momenti, uno più legato all'idealità del progetto, quindi andando a ricercare gli elementi motivazionali e l'altro invece più sugli aspetti concreti pigliando spunto anche da una persona che ha fatto formazione al centro servizi di Modena e che è venuta a farla anche a noi. Dopo di che sappiamo che dobbiamo fare ancora un percorso successivo sul tema dell'accoglienza; pensavamo di doverci focalizzare anche su altri temi ma poi abbiamo trovato per il magazzino un paio di persone che già si erano occupate di questi aspetti (..) ; sull'informatica invece proprio nei prossimi giorni faremo un breve aggiornamento perché abbiamo messo su un software che sta funzionando abbastanza e quindi cerchiamo di renderlo operativo (..). Poi, come tutti quelli che fanno volontariato sanno, la formazione si fa sempre, vi è un intreccio tra formazione e attività. Io sono stato molto contento della formazione che abbiamo fatto e della risposta che c'è stata ma ho pensato che fosse opportuno fare una pausa perché la gente necessita ora di affiancare l'attività pratica alla formazione (..) così si riesce, a mio avviso, ad ottenere il doppio risultato. Mi pare francamente anche, vedendo la persistenza dei volontari, che si sia formato un bel gruppo di persone che effettivamente si danno da fare, sono accoglienti, sono positive nel modo di affrontare le cose.*

**Ci sono delle predisposizioni personali che possono rivelarsi particolarmente utili e delle competenze acquisite/da sviluppare che secondo lei sono fondamentali ?**

*L'elemento base, secondo me, prima ancora delle competenze è la disponibilità e la voglia di fare in collaborazione con sintonia e simpatia. Da questo punto di vista devo dire che le persone che sono venute sono davvero un gruppo che mi ha sorpreso in positivo, nel senso che sono persone molto disponibili a stare insieme, a collaborare, a mettere insieme le visioni; qualcuno viene a dire le criticità ma questo è positivo, molto meglio che queste cose vengano fuori.*

*Poi abbiamo trovato persone che avevano già competenze per cui il software è stato fatto da un volontario, il magazzino si regge su 3-4 persone che avevano già esperienze precedenti e contatti con il mondo cooperativo soprattutto con cui siamo partiti, per cui abbiamo avuto anche qualche*

*donazione in più, che non guasta. Sulla cassa, un punto che preoccupava, mi pare che non ci siano particolari problemi e poi al momento abbiamo affiancato la cassa informatica con una cassa cartacea finché il numero di famiglie è ancora limitato.*

- **L'emporio oggi:**

**Quali risultati a breve termine sono stati raggiunti e quali criticità restano da affrontare?**

*In questa analisi distinguerei vari aspetti. Il bilancio rispetto all'attività di volontariato che esprime è secondo me estremamente positivo, per le motivazioni già dette. I rapporti con le famiglie che vengono mi sembrano buoni (...). Per quello che riguarda l'accoglienza, con il Comune dovremmo andare a far funzionare in maniera un po' più snella le cose, anche se le famiglie che vengono vedo che ormai si conoscono.*

*La vera incognita comincia dal 14 [febbraio] quando faremo la raccolta straordinaria con la speranza di riuscire a riempire l'emporio. Abbiamo una quantità di soldi da mettere sul progetto che è decorosa ma non enorme. Abbiamo avuto una serie di donazioni da un po' di imprese sia di distribuzione che di produzione e contiamo di continuare ad averne e certamente, quello che viene chiamato fund-raising (anche nell'aspetto della raccolta alimentare) è l'elemento potenzialmente più critico perché vediamo che, anche con un numero di famiglie abbastanza ridotto, tenendo conto che i volontari operano gratuitamente, ci vogliono circa 5.000€ al mese in prodotti tra i due empori (...). prodotti acquistati a prezzo di costo. Quindi 50-60.000€ annui complessivi.*

- **L'accesso all'emporio da parte delle famiglie:**

**L'accesso all'emporio avviene regolarmente da parte delle famiglie? Sono state notate criticità di tipo relazionale e/o nella fruizione del servizio?**

*Le famiglie stanno accedendo. Solamente una o due sono venute poco e non abbiamo capito il perché ma questa è una parte che riguarda soprattutto gli assistenti sociali che le hanno indirizzate.*

*Devo dire che vi sono problemi in questo senso. L'accesso quindi funziona.*

- **La funzione di accompagnamento e relazionale:**

**La funzione di accompagnamento sta producendo dei risultati sotto il profilo dei beni relazionali non materiali? Le famiglie si stanno aprendo?**

*Questo è un aspetto che ha due risvolti. Il primo riguarda Case Zanardi nel suo complesso; Case Zanardi è un'iniziativa che ha una dozzina di progetti. Alcuni di questi sono progetti che chiamerei 'commerciali', in senso buono, come la riparazione e vendita di biciclette, altri sono formativi come quelli che si svolgono nelle sale di via Capo di Lucca, altri ancora sono più di accoglienza come lo spazio di ascolto per la tutela delle donne. L'emporio è in una situazione di collaborazione con molti progetti, vedi ad esempio un corso di formazione del CIOFS che riguardava i mercati ha visto un paio di nostri volontari che hanno accompagnato i ragazzi a visitare un ipermercato e illustrato le procedure di carico, scarico, magazzino.*

*Stiamo familiarizzando con i nuclei che vengono, soprattutto con le famiglie che vengono con bambini con le quali si cerca di costruire dei rapporti. Dato che il meccanismo è gestito sostanzialmente nell'ingresso dagli assistenti sociali, questo complica un po' il passaggio perché noi delle famiglie che vengono sappiamo relativamente poco e forse le famiglie non vedono in noi degli interlocutori al di là della simpatia. Il fatto però che loro vengano quasi sempre lo stesso giorno della settimana facilita, nel senso che uno vede, tra virgolette, sempre le stesse facce, così come il volontario riconosce [le famiglie] al di là della scheda (..); però diciamo che non si è ancora costruito un meccanismo definitivo. Su questo contavo, tra febbraio e marzo, di fare un salto all'emporio di Parma dove c'è proprio un'area di accoglienza molto ampia per vedere se possiamo tirare fuori qualche spunto. Probabilmente è una cosa che si potrebbe rafforzare nel momento in cui avessimo più famiglie, cosa che porterebbe a più scambio mentre ora spesso uno che viene in quel momento è da solo, non vede altri e per cui anche il rapporto tra famiglie cresce poco. Certamente (..) è un problema su cui dobbiamo trovare delle soluzioni più efficaci.*

### **Cosa si potrebbe fare per migliorare questa funzione?**

*Secondo me ci sono due o tre cose che si potrebbero fare, però sono cose che poi richiedono probabilmente un raccordo anche con le altre associazioni di Case Zanardi e anche una disponibilità del Comune e degli assistenti sociali.*

*La prima è vedere di, siccome alcune di queste famiglie hanno ancora qualche problema di lingua, facilitare questo aspetto: non un corso di italiano perché sarebbe un po' pretenzioso ma di aprire un ragionamento per cui magari uno che viene a fare la spesa qui potrebbe, per una mezz'oretta, parlare, socializzare.. l'altro elemento che potrebbe essere valido, e che al momento non abbiamo ancora attivato, però sia Parma che Modena lo hanno fatto, è quello di fare un offerta di quaderni e penne, cancelleria, zaini.. che rappresentano un costo abbastanza oneroso (..) Quindi si potrebbe fare una sorta di mercatino con il coinvolgimento (..) della cittadinanza (..).*

- **L'emporio domani:**

### **Quali margini di miglioramento del servizio? Quali priorità per il gruppo di lavoro?**

*L'idea degli empori è infatti un'idea di sostegno a tempo anche se, ad esempio, a Modena e Parma si fa fatica a sospendere l'impegno. Nasceva dall'idea che prima o poi l'economia riprenderà e il sistema ripartirà. A queste famiglie vorremmo offrire un sostegno che non diventasse un elemento di dipendenza e da qui anche l'idea dell'emporio come luogo che assomigli ad un mercato, ad un qualcosa che ti consente la scelta e quindi ti responsabilizza anche sull'utilizzo che fai dell'acquisto. Qualcuno parla anche di maggiore dignità piuttosto che avere la 'sportina" (..); non vorrei essere critico nei confronti di chi fa le sportine e che fa un ottimo lavoro; (..) mi sembra da questo punto di vista che sia una modalità di accoglienza più dignitosa .. ecco.. per una volta voglio utilizzare anche io questo termine*

*Poi c'è un altro tema su cui ci stiamo dibattendo e su cui l'esperienza di Parma e di Modena è diversa, che è il tema di valutare se chiedere o meno a chi viene qui di dare una mano o di dare una*

*mano al mondo del volontariato anche in altre situazioni. Ci stiamo ragionando.*

### **Creare una sorta di banca del tempo?**

*Si o comunque diciamo tu ricevi un aiuto e a tua volta dai un aiuto; il tema della banca del tempo è vicino a questo. Il problema è che vincolare in maniera troppo rigida mi sembra improprio anche perché il volontariato deve comunque partire da un'idea di volontà. In alcune esperienze è stato visto che poi magari si impegnava, come dire, riteneva di acquisire uno status magari più significativo di altri per cui, magari qualche volta si è riscontrato anche questo aspetto. Certamente sarebbe molto bello come tipo di segnale questo, quindi ci stiamo ragionando e cercando di capire bene gli effetti della cosa. Questo potrebbe essere un altro elemento di sviluppo.*

### **Secondo lei, andrebbero potenziati i contatti e gli scambi tra il mondo del volontariato e gli altri attori coinvolti: Comune, Istituzione per l'inclusione sociale, Servizi Sociali, ecc..?**

*Fare rete ha in realtà un vero e grande problema e cioè che porta via tempo. Io sono un pensionato per cui di tempo ne ho però l'Istituzione è fatta di persone che lavorano e che debbono fare anche altre cose, gran parte dei volontari lavora, gli assistenti sociali idem, a parte quella che fa il raccordo gli altri non li abbiamo mai visti perché immagino siano sommersi dal lavoro. Quindi la volontà di fare rete esiste, abbiamo anche dei canali comunicativi interni per cercare di scambiarci le informazioni; certamente il grosso passo in avanti nella costruzione della rete è la rete dei volontari che si ritrova nella stessa giornata e lì sono venuti fuori dei gruppi che veramente lavorano assieme, sono affiatati. E poi tutti questi con la persona che segue il software, quello che segue il magazzino, ecc..*

*A Gennaio [durante una riunione] abbiamo cercato di definire insieme delle cose, di segnalare che un paio di famiglie avevano qualche problema, di condividere dei meccanismi di limitazione dei prodotti perché ci siamo accordi di alcune cose banali come alcune famiglie con bambini che prendevano quasi soltanto latte; c'è anche un aspetto nutrizionale e di educazione alimentare che va tenuto conto.*

### **Quindi sarebbe utile una forma di educazione alimentare all'emporio?**

*Quello è un tentativo che stiamo cercando un po' di fare in modo sommesso cioè, non è che secondo me possiamo cercare di metter su una formazione di educazione alimentare però magari, dal momento che i volontari entrano un po' più in confidenza, chiedere alcune cose. Potremmo chiedere ai volontari di partecipare ad un corso fatto da un nutrizionista (...); non siamo in grado di pensare che le famiglie possano venire a fare un corso.*

## **3.4 Interviste ai nuclei beneficiari**

### **3.4.1 Premessa**

La seconda fase della ricerca ha previsto invece il coinvolgimento di alcune famiglie, in carico ai Servizi Sociali Territoriali e che beneficiano dell'accesso agli empiri, attraverso interviste semi-strutturate condotte per via telefonica; tale campione è composto da nuclei di differenti tipologie<sup>85</sup>:

- 2 nuclei mono-genitoriali con 3 o più figli (di età diverse)
- 1 nucleo mono-genitoriale con 1-2 figli
- 1 coppia con 3 o più figli
- 1 coppia con 1-2 figli

Inoltre, rispettando la proporzione esistente tra le quaranta famiglie che accedono al market di via Capo di Lucca e le restanti dieci che fruiscono degli spazi di via Abba, nel campione sono state inserite quattro famiglie del primo emporio e una del secondo.

Anche per queste interazioni è stato utilizzato lo strumento dell'intervista semi-strutturata<sup>86</sup> che ha lasciato un certo margine di flessibilità sulla formulazione delle domande, semplificando il linguaggio il più possibile nella comunicazione con alcune famiglie con difficoltà nella comprensione della lingua italiana.

---

<sup>85</sup> Il campione è stato formato distinguendo, in primo luogo, i nuclei mono-genitoriali da quelli in cui sono presenti entrambi i genitori e, in secondo luogo, le famiglie con uno o due figli da quelle più numerose, queste ultime con un numero di figli pari o superiore a tre.

<sup>86</sup> Corbetta P., *Metodologie e tecniche della ricerca sociale*, Il Mulino, Bologna, 1999, pag.415

Tutti i nuclei hanno accettato la partecipazione alla ricerca.

### 3.4.2 Intervista n.1

Tipologia nucleo:

nucleo mono-genitoriale con 3 o più figli.

- **Prima impressione sull'emporio:**

**Come le sembra l'emporio? Risponde alle sue aspettative?**

*Gli empori non li immaginavo così ma sono comodi.*

*Pensavo avremmo avuto un budget in soldi da spendere invece ci hanno dato una somma di punti da spendere in base a quanti siamo in famiglia.*

- **I beni alimentari e non alimentari di prima necessità:**

**All'interno dell'emporio trova beni di suo gradimento? Quali sono i beni che prende più spesso e quali invece, al contrario, non rientrano nelle vostre necessità?**

*I beni sono di nostro gradimento.*

*Compriamo soprattutto farina, biscotti, passata di pomodoro, olio, tonno e parecchio latte, anche perchè abbiamo bambini. Inoltre prendiamo detersivi e prodotti per la casa. Sono molto contenta siano stati aggiunti gli assorbenti perchè sono prodotti che fuori costano molto.*

*Alcune volte è capitato non ci fosse tutto, ad esempio la carta igienica, allora ci siamo organizzati per dare la possibilità a tutti di prendere qualcosa, per prendere un po' per ciascuno.*

- **Il fabbisogno:**



**Il budget di punti assegnato riesce a rispondere, almeno in parte, al suo fabbisogno?**

*Diciamo che ci accontentiamo, anche se qualche punto in più ci sarebbe comodo.*

- **La relazione con i volontari:**

**Ha stretto un buon rapporto con i volontari? Riescono a venire in contro alle sue esigenze?**

*Il rapporto con i volontari è buono.*

*Abbiamo parlato un po' in generale e ho fatto alcune richieste sui prodotti.*

- **La rete di Case Zanardi:**

**Accede ad altri servizi della rete di Case Zanardi? Quali altre forme di supporto le sembrerebbero utili?**

*No. Solo agli empori.*

*Sarebbe utile qualche servizio per il lavoro, come corsi, magari corsi di cucina.*

- **L'emporio domani:**

**Immaginando, all'interno degli empori, la presenza di uno spazio per la socializzazione, le farebbe piacere accedervi? Che tipo di proposte potrebbe ospitare all'interno?**

*Sì, mi farebbe piacere.*

*Sarebbe bello stare tra famiglie perchè non ci conosciamo; abbiamo avuto solo modo di salutarci anche perchè non stiamo tanto agli empori e non abbiamo avuto tempo di fare domande.*

*Sarebbe bello venisse organizzato appunto qualcosa sul lavoro.*

**Ha qualche idea su come potrebbe essere strutturato fisicamente (colori, mobili, ecc..)?**

*Come strutturazione non ho particolari idee al momento.*

### 3.4.3 Intervista n.2

Tipologia nucleo:

nucleo mono-genitoriale con 1-2 figli

- **Prima impressione sull'emporio:**

**Come le sembra l'emporio? Risponde alle sue aspettative?**

*L'impressione è stata buona; ci vorrebbero più iniziative così per la gente che ha bisogno.*

*Noi [come tutti] abbiamo potuto accedere perchè abbiamo la social card.*

*Il resto l'ho scoperto la prima volta che sono entrata all'emporio.*

- **I beni alimentari e non alimentari di prima necessità:**

**All'interno dell'emporio trova beni di suo gradimento? Quali sono i beni che prende più spesso e quali invece, al contrario, non rientrano nelle vostre necessità?**

*Sì. Non usufruisco di troppi prodotti però le cose che fuori sono più costose le riesco a trovare ed è certamente un grosso aiuto per me.*

*Tra le cose che prendo di più ci sono sicuramente: olio, tonno, pomodoro e pasta.*

*Invece uso poco la farina da polenta e lo scatolame in generale.*

**Quali prodotti, non presenti oggi nel paniere degli empori, troverebbe utili?**

*Direi brioche, succhi di frutta e salviette umidificate che sono utili per chi ha bambini. Comunque mi accontento e non mi lamento.*

- **Il fabbisogno:**

**Il budget di punti assegnato riesce a rispondere, almeno in parte, al suo fabbisogno?**

*I punti che ci vengono dati mensilmente per me sono più che sufficienti.*

- **La relazione con i volontari:**

**Ha stretto un buon rapporto con i volontari? Riescono a venire in contro alle sue esigenze?**

*Il rapporto è buono, devo dire che mi sono veramente trovata bene con loro.*

- **La rete di Case Zanardi:**

**Accede ad altri servizi della rete di Case Zanardi? Quali altre forme di supporto le sembrerebbero utili?**

*No. al momento solo agli empori. Sarebbe importante per me uno sportello che ti possa aiutare a trovare un lavoro perchè avere un lavoro è necessario.*

- **L'emporio domani:**

**Immaginando, all'interno degli empori, la presenza di uno spazio per la socializzazione, le farebbe piacere accedervi? Che tipo di proposte potrebbe ospitare all'interno?**

*Come detto prima, sarebbe importante uno sportello per il lavoro, soprattutto per genitori soli. Anche un servizio di baby sitter sarebbe utile per aiutare chi deve trovare un lavoro. Sarebbe una situazione migliorativa.*

*Sarebbe anche carino un laboratorio dove ci si scambia informazioni su ricette e su cosa preparare con persone di altre culture, anche perchè [ride] non so mai cosa far da mangiare.*

**Ha qualche idea su come potrebbe essere strutturato fisicamente (colori, mobili, ecc..)??**

*Sicuramente questo spazio dovrebbe avere colori vivaci che lo rendano vivo.*

### 3.4.4 Intervista n.3

Tipologia nucleo:

coppia con 3 o più figli

- **Prima impressione sull'emporio:**

**Come le sembra l'emporio? Risponde alle sue aspettative?**

*Noi siamo contenti di essere stati chiamati. Davvero.*

- **I beni alimentari e non alimentari di prima necessità:**

**All'interno dell'emporio trova beni di suo gradimento? Quali sono i beni che prende più spesso e quali invece, al contrario, non rientrano nelle vostre necessità?**

*I beni degli empori sono utili.*

*Noi prendiamo un po' di tutto ma soprattutto latte e pannolini anche perchè abbiamo bambini.*

*Prodotti che dobbiamo comprare fuori sono la carne e i detersivi, perchè i detersivi che possiamo prendere agli empori sono pochi [i detersivi sono un bene a quantità contingentata per la disponibilità limitata].*

- **Il fabbisogno:**

**Il budget di punti assegnato riesce a rispondere, almeno in parte, al suo fabbisogno?**

*I punti mensili secondo me non sono sufficienti. Ci vorrebbero circa 100 punti in più.*

- **La relazione con i volontari:**

**Ha stretto un buon rapporto con i volontari? Riescono a venire in contro alle sue esigenze?**

*Sì. Ci troviamo bene con loro.*

- **La rete di Case Zanardi:**

**Accede ad altri servizi della rete di Case Zanardi? Quali altre forme di supporto le sembrerebbero utili?**

*No, solo agli empori.*

*Sarebbero utili per noi servizi per il lavoro. Abbiamo bisogno di lavorare.*

- **L'emporio domani:**

**Immaginando, all'interno degli empori, la presenza di uno spazio per la socializzazione, le farebbe piacere accedervi? Che tipo di proposte potrebbe ospitare all'interno?**

*Sì. Mi farebbe piacere uno spazio per i bambini, per farli giocare insieme.*

### **3.4.5 Intervista n.4**

Tipologia nucleo:

nucleo mono-genitoriale con 3 o più figli

- **Prima impressione sull'emporio:**

**Come le sembra l'emporio? Risponde alle sue aspettative?**

*Inizialmente mi sentivo a disagio perchè non mi era mai successo di non essere autonoma ma dopo le prime volte mi è passato. E' un grande aiuto per me.*

- **I beni alimentari e non alimentari di prima necessità:**

**All'interno dell'emporio trova beni di suo gradimento? Quali sono i beni che prende più spesso e quali invece, al contrario, non rientrano nelle vostre necessità?**

*I prodotti vanno bene. Io prendo soprattutto pasta, carne, tonno ed olio.*

*Non prendo invece di solito il dentifricio e la carta igienica; li ho presi solo una volta.*

**Quali prodotti, non presenti oggi nel paniere degli empori, troverebbe utili?**

*Sarebbero utili secondo me qualche salume, formaggi, la carne anche in quantitativo molto limitato e prodotti per i pavimenti.*

- **Il fabbisogno:**

**Il budget di punti assegnato riesce a rispondere, almeno in parte, al suo fabbisogno?**

*Il budget è abbastanza limitato considerando il numero di componenti della famiglia; sarebbe meglio avere qualche punto in più.*

- **La relazione con i volontari:**

**Ha stretto un buon rapporto con i volontari? Riescono a venire in contro alle sue esigenze?**

*I volontari sono persone umili, squisite, stupende (..).*

*Nel tempo abbiamo stretto un rapporto forte, parliamo, anche perchè non mi mettono in 'soggezione'.*

- **La rete di Case Zanardi:**

**Accede ad altri servizi della rete di Case Zanardi? Quali altre forme di supporto le sembrerebbero utili?**

*Accedo solo agli empori.*

*Attualmente beneficio della social card ma è un supporto per un periodo limitato e date le difficoltà economiche farebbe comodo un aiuto più continuativo.*

- **L'emporio domani:**

**Immaginando, all'interno degli empori, la presenza di uno spazio per la socializzazione, le farebbe piacere accedervi? Che tipo di proposte potrebbe ospitare all'interno?**

*Personalmente preferirei di no, ma è perchè io sono emotiva e ci starei male nel vedere altre persone nella stessa situazione. Ho comunque un bel rapporto con i volontari.*

### **3.4.6 Intervista n.5**

Tipologia nucleo:

coppia con 1-2 figli

- **Prima impressione sull'emporio:**

**Come le sembra l'emporio? Risponde alle sue aspettative?**

*Siamo stati contenti dell'emporio. Siamo seguiti dall'assistente sociale e abbiamo la social card.*

- **I beni alimentari e non alimentari di prima necessità:**

**All'interno dell'emporio trova beni di suo gradimento? Quali sono i beni che prende più spesso e quali invece, al contrario, non rientrano nelle vostre necessità?**

*I prodotti che prendiamo di più sono pasta, farina di mais, conserve e pannolini per i bambini.*

*Non prendiamo invece altre farine diverse da quella di mais.*

**Quali prodotti, non presenti oggi nel paniere degli empori, troverebbe utili?**

*Fuori siamo costretti a comprare tante cose per bambini come qualche giocattolo, libricini, merendine.*

- **Il fabbisogno:**

**Il budget di punti assegnato riesce a rispondere, almeno in parte, al suo fabbisogno?**

*I punti mensili sono sufficienti. Ci bastano.*

- **La relazione con i volontari:**

**Ha stretto un buon rapporto con i volontari? Riescono a venire in contro alle sue esigenze?**

*Con i volontari ci troviamo bene. Mentre facciamo la spesa parliamo di un po' di tutto.*

- **La rete di Case Zanardi:**

**Accede ad altri servizi della rete di Case Zanardi? Quali altre forme di supporto le sembrerebbero utili?**



*Solo agli empori.*

*Ci potrebbe essere utile qualche corso per il lavoro.*

- **L'emporio domani:**

**Immaginando, all'interno degli empori, la presenza di uno spazio per la socializzazione, le farebbe piacere accedervi? Che tipo di proposte potrebbe ospitare all'interno?**

*Sarebbe bello uno spazio dove poter comunicare tra noi e conoscerci.*

*Si potrebbero fare cose di cucina e delle feste con i bambini.*

**Ha qualche idea su come potrebbe essere strutturato fisicamente (colori, mobili, ecc..)?**

*Sicuramente questo spazio dovrebbe avere colori vivaci che lo rendano vivo. Mi piacerebbero sedie colorate, anche quelle piccole apposta per i bambini.*

## **3.5 Interviste ai professionisti dei servizi**

### **3.5.1 Premessa**

La terza fase della ricerca ha coinvolto alcune figure professionali chiave nel progetto degli empori solidali.

In prima battuta sono state somministrate tre interviste, rispettivamente alla dott.ssa Barbara Grazia, assistente sociale coordinatrice degli empori per l'Istituzione per l'inclusione sociale e comunitaria don Paolo Serra Zanetti del Comune di Bologna, alla dott.ssa Silvia Cestarollo, referente dei Servizi Sociali Territoriali del Comune di Bologna (intervista telefonica) e al dott. Berardino Cocchianella, direttore dell'Istituzione per l'inclusione sociale e comunitaria.

Successivamente è stato aperto un confronto con gli assistenti sociali titolari delle prese in carico inviate agli empori, allo scopo di raccogliere spunti su indicatori, elementi ed aree su cui fondare la costruzione di uno

strumento per la valutazione dei nuclei inviati agli empori da parte dall'assistente sociale coordinatore, afferente all'Istituzione.

Le interviste e il coinvolgimento degli assistenti sociali del territorio sono stati preliminari al *focus group*, organizzato il 24 febbraio 2014 presso la sede dell'Istituzione per l'inclusione sociale, che ha rappresentato la fase finale della ricerca e il passaggio al processo di progettazione di un intervento innovativo nel contesto degli empori solidali di Case Zanardi.

### **3.5.2 Intervista alla dott.ssa Barbara Grazia, assistente sociale coordinatrice degli empori, afferente all'Istituzione per l'inclusione sociale del Comune di Bologna**

- **La fase preliminare all'avvio degli empori:**

**Quali sono state le attività preliminari all'avvio degli empori? Come è avvenuto il raccordo tra i Servizi Sociali Territoriali e l'Istituzione per l'inclusione sociale?**

*Come Istituzione noi abbiamo sempre collaborato con i Servizi Sociali Territoriali, rispetto alle varie attività che abbiamo in atto e che sono molteplici.*

*Quando abbiamo cominciato a pensare all'interno di Case Zanardi di riuscire a concretizzare tutta la parte degli empori, stava partendo la sperimentazione a Bologna della Social Card, che coinvolge dodici città italiane, e dato che anche il nostro progetto stava partendo in modo sperimentale e dovevamo tarare il numero degli accessi rispetto agli approvvigionamenti, abbiamo pensato di partire anche noi proprio da alcune famiglie alle quali veniva riconosciuta la social card.*

*Quindi abbiamo preso contatti con Silvia Cestarollo, responsabile e referente dei servizi sociali del Comune di Bologna, che già collaborava con noi a Case Zanardi sul versante avviamenti professionali/inserimenti lavorativi, e abbiamo cominciato dei confronti per capire la fattibilità e anche in che proporzione. Le famiglie con social card a Bologna sono 221 e noi ci siamo resi conto che non potevamo iniziare subito con un numero così elevato. Le famiglie bisognose a Bologna sono*

*ben più di 221, però rispetto ai primi approvvigionamenti che pensavamo di avere, non saremmo riusciti a coprire un numero del genere. (...) Lei quindi ha ripartito le social card sui 9 quartieri di Bologna e, in quota proporzionale, è saltato fuori il numero di 50 nuclei.*

*Sempre lei ha contattato gli altri responsabili di quartiere dei servizi sociali, abbiamo fatto un incontro congiunto per spiegare il progetto degli empori e che tipo di famiglie ci dovevano segnalare e quindi poco dopo ci sono arrivate le segnalazioni.*

- **Risultati attesi:**

**Quali sono state le aspettative legate al progetto degli empori solidali?**

*Essendo una sperimentazione completamente nuova io, personalmente, non avevo molte aspettative. Ero incuriosita.*

*Prima dell'apertura dei nostri empori siamo stati a vedere quelli di Modena e Parma, proprio per capire e vedere come erano strutturati, come avveniva la relazione durante gli accessi tra le persone e i volontari presenti.*

*Un'aspettativa era quella che potesse servire ed effettivamente è così però ero più che altro molto curiosa perchè non sapevo a cosa saremmo andati incontro. E' la prima volta che la città di Bologna si sperimenta su un servizio del genere.*

*Vedremo nel corso nel focus quanto emergerà dall'analisi sui primi mesi dell'emporio.*

- **I bisogni e le istanze:**

**Quali sono i bisogni iniziali emersi?**

*L'esigenza che è emersa tra praticamente tutte le famiglie è un'esigenza di inclusione lavorativa che possa passare anche attraverso una professionalizzazione di queste persone perchè la maggioranza dell'utenza non è italiana. Alcuni possono anche avere dei titoli di studio ma non sono magari riconosciuti nel nostro Paese per cui devono partire con lavori semplici.*

*C'è stata l'esigenza di fare dei corsi di alfabetizzazione e di informatica. La prima istanza è stata questa.*

*Siamo in un momento economico molto pesante per l'Italia, c'è carenza di lavoro anche per chi è 'già incluso' e quindi queste famiglie fanno ancora più fatica a trovare occupazione stabilmente.*

- **L'emporio domani:**

**Quali margini di miglioramento del progetto, considerando il principio della lotta allo spreco in tutte le sue forme, quindi materiale, alimentare, relazionale di capacità?**

*Mi auguro che possa diventare un'esperienza come quella delle città di Parma e di Modena, dove c'è questo tipo di servizio da anni, dove è anche molto conosciuto e molto utilizzato. Dobbiamo creare ora un sistema di valutazione prima della scadenza dei primi sei mesi dall'apertura degli empori per le famiglie, stabilendo indicatori e criteri condivisi per capire quali nuclei potranno continuare ad accedervi e quali no.*

*Spero che poi si riesca ad estendere l'accesso ad un numero elevato di famiglie, cosa che dipende dall'aspetto degli approvvigionamenti seguito da altri colleghi, tema che sta andando comunque molto bene; mi auguro che da qui a pochi mesi si possa, almeno, raddoppiare il numero delle famiglie.*

*Dobbiamo poi cercare di attivare anche le piccole aziende bolognesi, quindi non soltanto le grandi che in questo momento ci stanno già aiutando. Spero quindi che diventi un servizio a tutti gli effetti.*

### **3.5.3 Intervista alla dott.ssa Silvia Cestarollo, referente dei Servizi Sociali Territoriali del Comune di Bologna**

- **La fase preliminare del progetto empori:**

**Quali sono state le attività svolte dai Servizi Sociali Territoriali in funzione dell'accesso dei nuclei a loro in carico agli empori?**

*Noi abbiamo segnalato tutta una lista di casi in carico, partendo dal presupposto che fossero destinatari della social card.*

*I territori si sono quindi occupati della domanda e dell'istruttoria di questa utenza, finalizzate all'accesso agli empori.*

- **Risultati attesi:**

**Quali sono state le aspettative legate al progetto degli empori solidali?**

*Sicuramente c'è stata un'aspettativa legata al favorire l'accesso delle persone ai generi alimentari in uno stile diverso da quello della consegna delle 'sportine' effettuata dalle parrocchie e da altri enti caritatevoli (es: Caritas). Quindi viene un po' meno l'aspetto della carità a favore di un rimando all'attività 'normale' del fare la spesa.*

**Qualcuno ha parlato di un'opportunità che restituisce maggiore dignità alla persona. Lei concorda con questa opinione?**

*Concordo assolutamente. E' proprio quello che dicevo poco fa.*

- **I bisogni e le istanze:**

**Quali sono i bisogni dell'utenza beneficiaria?**

*I bisogni più rappresentativi sono sicuramente legati al lavoro e all'abitare, alla casa.*

*C'è un problema abitativo senza dubbio importante e significativo tra queste famiglie.*

- **Risultati attesi:**

**Quali sono state le aspettative legate al progetto degli empori solidali?**

*Ci aspettavamo una maggior conoscenza delle famiglie ed eventualmente una ridefinizione dei bisogni resa possibile proprio da una maggior conoscenza delle persone.*

*Dal punto di vista del miglioramento della situazione dal punto di vista concreto c'è da dire invece che le persone, attraverso le varie reti che ci sono, riescono ad ottenere supporto e recuperare qualcosa da mangiare.. i punti ci sono.*

*Secondo me l'emporio rappresenta proprio un'opportunità importante per le famiglie e un luogo privilegiato per l'interazione con le stesse in un modo diverso, più 'normale'.*

- **Feedback da parte delle famiglie:**

**Ci sono stati dei ritorni espliciti da parte delle famiglie ai vostri servizi?**

*Abbiamo avuto tutti ritorni positivi. Le persone sono state contente.*

*Hanno rilevato solamente un aspetto legato allo scarso assortimento dei prodotti disponibili, dicono che non c'è una grande scelta sugli scaffali.*

- **L'emporio domani:**

**Quali margini di miglioramento del progetto, considerando il principio della lotta allo spreco in tutte le sue forme, quindi materiale, alimentare, relazionale di capacità?**

*Sicuramente lo immagino come un luogo di maggior relazione, soprattutto come un luogo di opportunità in misura sempre maggiore e che si amplia nella scelta dei prodotti che le persone possono acquistare.*

*Eventualmente un emporio che possa prevedere anche una forma di lavoro congiunto tra gli utenti e i volontari, cioè che le persone che usufruiscono dell'emporio possano, a loro volta, diventare risorsa per l'emporio.*

### 3.5.4 Intervista al dott. Berardino Cocchianella, direttore dell'Istituzione per l'inclusione sociale e comunitaria don Paolo Serra Zanetti del Comune di Bologna

- **La fase preliminare del progetto empori:**

#### **Quali sono state le fasi operative più importanti che hanno condotto all'avvio del progetto?**

*Il percorso che ha portato agli empori è stato quello più complesso di tutta la co-progettazione di Case Zanardi, in quanto nelle proposte progettuali vi erano più proposte di empori. Nella fase di progettazione c'è stata da una parte il raggruppamento che proponeva l'emporio unico e, dall'altra, l'esigenza di avere più empori presenti territorialmente, una differenza anche sui destinatari, per cui, per i promotori dei progetti, questi dovevano essere sul modello di Portobello a Modena (famiglie con un ISEE dai 5.000 ai 9.000€), mentre per noi dovevano essere le famiglie della social-card degli interventi già in corso. C'è stata anche la difficoltà nel reperire un locale idoneo ad ospitare un unico emporio di rilevanza cittadina. Su questo si è sospesa la co-progettazione, proprio nel rush finale di dicembre 2013, non facendo confluire l'emporio nei progetti definitivi e rinviando la prosecuzione della co-progettazione. Questa ripresa c'è stata poi a partire da aprile-maggio 2014 e ha portato alla proposta di aprire un emporio di dimensioni più ridotte rispetto a quello inizialmente previsto dal gruppo promotore (più discount che emporio 'alla Portobello') con ammissioni da parte del Comune tra i titolari della social-card.*

*L'amministrazione aveva a disposizione anche dei locali in via Abba in cui stava nascendo una sorta di distretto per cui abbiamo provato ad impostare un emporio più piccolo; di fatto gli empori sono diventati poi un' unica gestione, suddividendo le famiglie del territorio: 10 fanno riferimento ai quartieri in cui insiste via Abba e gli altri quartieri fanno invece riferimento a via Capo di Lucca.*

*Tutta la gestione è affidata al volontariato*

- **Risultati attesi:**

### **Quali sono state le aspettative legate al progetto degli empori solidali?**

*I risultati attesi sono legati all'aspettativa di un numero maggiore di nuclei ammessi ma questo resta un obiettivo futuro; sia Modena che Parma sono partite da 30-50 famiglie quindi sostanzialmente su questo siamo allineati.*

*L'idea di ammettere 200-250 famiglie però, come nel caso di Modena, o 800 nel caso di Parma, su Bologna diventa difficilmente immaginabile. Quello che può essere ipotizzabile è seguire uno degli indirizzi iniziali degli empori, ovvero quello di essere inseriti comunque nel territorio in distretti solidali e quindi l'ipotesi può consistere nell'apertura graduale di almeno uno o altri due punti; uno è stato già individuato all'interno dello studentato 'Battiferro', dove abbiamo inserito 28 nuclei in emergenza abitativa, e a degli spazi comuni al piano terra dell'immobile che sono destinati al lavoro di comunità e all'accompagnamento alle famiglie. Con alcune delle associazioni di Case Zanardi e con cooperative che già lavorano su quel territorio si potrebbe sviluppare una Casa Zanardi sul quartiere Navile, il più grande di Bologna. Stiamo verificando la disponibilità di locali, infine, nel quartiere Saragozza, che ci permetterebbe di raccogliere altri 3 quartieri cittadini. Diciamo che sostanzialmente l'obiettivo potrebbe essere quello di arrivare ad un numero massimo di circa 200 famiglie ma questo, oltre che essere un obiettivo a cui tendere, potrà essere realizzato solamente attraverso la disposizione di 4-5 punti di distribuzione e non di uno unico.*

*L'altro obiettivo è quello, se possibile, che uno di questi empori nuovi assumesse delle caratteristiche logistiche tali da ospitare anche il fresco per venire incontro ad una delle esigenze dei nuclei di disporre non solo di cibi a lunga conservazione ma anche di alimenti come latte fresco, frutta e verdura, ecc.. che però richiedono una logistica e un trasporto fonte-luogo di destinazione che costano.*

- **L'emporio oggi:**

**Qual è lo stato dell'arte dei due empori solidali oggi, a pochi mesi dall'avvio del progetto?**



*Lo stato dell'arte degli empori è questo: la prima raccolta alimentare ci ha dato tranquillità rispetto al pensare che gli empori possano avere una continuità. Pensare, vista la risposta dei volontari e vista quella dei cittadini bolognesi, periodicamente a raccolte sul tipo di quella fatta il 14 febbraio, permette di reperire generi di prima necessità che possano soddisfare l'approvvigionamento degli empori che andrà integrato ma con una spesa minore dedicata ai beni che non vengono dalle donazioni (..).*

- **L'emporio domani:**

**Quali margini di miglioramento del progetto, considerando il principio della lotta allo spreco in tutte le sue forme, quindi materiale, alimentare, relazionale di capacità?**

*La speranza è che, se per questo domani si intendesse un elevato numero di anni, gli empori solidali non abbiano più ragione di esistere, che non ce ne sia più bisogno.*

*Quello che è certo è che comunque potrebbero essere luoghi di solidarietà, magari meno puntati sulla contingenza del bisogno di beni alimentari e di prima necessità ma più come spazi di socializzazione e di aiuto reciproco da parte delle famiglie, pur mantenendo le forme di aiuto materiale.*

- **Gli empori solidali nel welfare cittadino:**

**Cosa rappresentano gli empori solidali nella realtà del welfare della città di Bologna?**

*L'emporio solidale non aggiunge di molto se non la forma dignitosa e di scelta, rispetto ad una pluralità di luoghi di distribuzione alimentare che in città c'era e resta per i bisogni contingenti.*

*Non è tanto per sopperire il bisogno alimentare. L'idea era proprio quella di creare intorno alla persona e al nucleo familiare una serie di supporti tra i quali quello alimentare come tasselli verso l'autonomia e alla 'capacitazione' ma questo non è né lo scopo principale né quello che esaurisce il tipo di intervento.*

### 3.5.5 Coinvolgimento degli assistenti sociali dei quartieri.

Terminato il ciclo di interviste e confermata l'importanza dell'attività di valutazione sui casi, si è aperto un confronto con gli assistenti sociali dei quartieri che hanno inviato i nuclei agli empori, per la raccolta di spunti legati ad indicatori, aree ed elementi su cui andrebbe fondata la costruzione di uno strumento *ad hoc* per questo scopo e che andrebbe utilizzato dall'assistente sociale coordinatore, non solo come restituzione ai servizi stessi ma come dispositivo che permetta di stabilire, con criteri oggettivi, quali nuclei possono continuare ad accedere ai *market* dopo un primo periodo e quali invece no, aprendo quindi la possibilità ad altre famiglie bisognose del territorio, segnalate.

I professionisti sono stati contattati via posta elettronica e i riscontri sono avvenuti in molteplici forme: attraverso lo stesso canale, contatti telefonici e in forma diretta.

Da questo coinvolgimento sono emersi molteplici spunti, secondo i quali si rende necessario uno strumento valutativo che tenga conto dei seguenti aspetti:

- regolarità o meno nell'accesso agli empori solidali da parte delle famiglie inviate;
- l'instaurarsi o meno di relazioni significative con i volontari;
- lo stringersi o meno di rapporti interpersonali tra i vari nuclei;
- quanto il supporto alimentare e non alimentare fornito sia di reale aiuto
- notizie sullo stile di vita, sui consumi, sulle abitudini;
- individuazione dei generi di maggior consumo;
- l'accesso in compagnia dei figli ed altri familiari o meno;
- verifica che non si crei un mercato secondario, ovvero che i generi non vengano rivenduti, traendone così una forma di profitto;
- approfondimento su istanze esplicite da parte delle famiglie (richiesta di opportunità per il lavoro, ecc.);

- osservazioni su aspetti legati all'esteriorità dell'individuo: abbigliamento, cura della persona, ecc..

### 3.6 Il *focus group*

Il 24 Febbraio dalle 10.30 alle 12.30 si è svolto un *focus group* presso la sede dell'Istituzione per l'inclusione sociale e comunitaria don Paolo Serra Zanetti del Comune di Bologna che ha riunito i seguenti attori impegnati, a diverso titolo, nel progetto degli empori solidali:

- dott.ssa Barbara Grazia:  
assistente sociale coordinatrice del progetto degli empori presso l'Istituzione per l'inclusione sociale;
- dott. Enrico Dionisio:  
operatore sociale dell'Istituzione per l'inclusione sociale, referente per l'attività di approvvigionamento e di rete con il privato sociale
- dott.ssa Laura Chillè:  
educatore di supporto all'emporio di via Abba, afferente all'Istituzione per l'inclusione sociale
- dott.ssa Silvia Cestarollo,  
referente dei Servizi Sociali Territoriali per il progetto degli empori solidali di Case Zanardi e della sperimentazione della *social card* a Bologna. Responsabile del Servizio Sociale del Quartiere S.Stefano.
- Stefano Scattolin,  
laureando in Programmazione e Gestione dei Servizi Sociali presso l'Università di Parma, nel ruolo

di promotore del *focus group* e moderatore.

Questa attività ha rappresentato un'occasione preziosa per portare avanti un confronto tra l'Istituzione e la realtà dei Servizi Sociali Territoriali nonché per fare un bilancio dell'attività degli empori sotto il profilo gestionale, organizzativo e “assistenziale”, a quattro mesi dall'avvio del progetto e in vista della scadenza della prima fase operativa della durata di sei mesi.

Infatti, al termine del primo semestre, i servizi dovranno stabilire quali nuclei continueranno a beneficiare del supporto e quali invece non saranno riconfermati, sulla base di un processo di valutazione sui casi che potrà coinvolgere attivamente anche i volontari sia direttamente con colloqui che indirettamente attraverso le informazioni raccolte dalla gestione dell'emporio (dati della cassa e delle uscite, ecc..).

La scelta di utilizzare il *focus group* per questa fase della ricerca deriva dalle potenzialità offerte da tale strumento che permette di:

“scandagliare in profondità un argomento in tempi brevi e/o a costi relativamente bassi; capire motivazioni, attitudini, rappresentazioni mentali, abitudini, esperienze, conoscenze e aspettative delle persone circa un certo 'oggetto'; indagare gli effetti di, o il consenso riscontrato da, o i problemi associati a prodotti, programmi, servizi, campagne di comunicazione e così via”<sup>87</sup>.

I lavori della mattinata si sono articolati nelle seguenti quattro fasi:

- fase *introduttiva*: momento preliminare servito a specificare le motivazioni che hanno supportato la decisione di organizzare il *focus group*, che vuole essere un momento di confronto rispetto all'andamento delle prime cinquanta famiglie che accedono ai due empori, a più di tre mesi dalla partenza del progetto, e di riflessione ai fini dello sviluppo di nuova progettualità;
- fase *esplorativa*: analisi e riflessione sui dati dell'osservazione partecipante e della ricerca che sono stati la base su cui si è aperto il confronto vero e proprio e la riflessione sui primi mesi di attività degli empori;
- fase di *confronto sui casi*: fase di breve durata in cui l'assistente sociale coordinatrice dell'Istituzione

---

87 Zammuner V.L., *I focus group*, Il Mulino, Bologna, 2003 cit. pag.267

e la referente dei Servizi Sociali dei quartieri hanno analizzato alcuni dati relativi all'accesso dalle schede di cassa dei *market*;

- fase *progettuale*: lo sforzo dei partecipanti, in questa fase conclusiva, è stato finalizzato ad individuare, proporre e condividere spunti per l'attività di progettazione di un intervento a carattere innovativo all'interno degli empori.

Vengono ora sinteticamente illustrate le questioni nodali emerse.

In primo luogo, come sottolineato da **Barbara Grazia**, quello degli empori solidali è un progetto che ha preso avvio in tempi particolarmente brevi, motivo per cui non sono stati definiti protocolli, canali e strumenti per il monitoraggio e la valutazione, indispensabili e che devono fondarsi su indicatori condivisi con i Servizi Sociali Territoriali e con i volontari che afferiscono ad A.S.VO – VolaBo. In vista della scadenza dei primi sei mesi, come anticipato, verrà svolto un processo valutativo sui casi.

*<< Noi abbiamo precorso tantissimo i tempi.. sono passati solamente poco più di tre mesi dall'apertura. Questo è un momento molto importante, e ce ne dovranno essere molti altri perchè, a breve, il nostro direttore in accordo con i dirigenti di A.S.V.O, arriverà ad un raddoppio dell'utenza che verrà forse anche pescata dal bacino dell'emergenza abitativa. (..) Secondo me è molto utile che siano state fatte tutte queste analisi perché è anche il momento di raddrizzare alcuni tiri dato che ci sono alcune criticità sulla gestione delle cinquanta famiglie e di tutto il mondo di volontari che c'è attorno; se ci ritroviamo da qui a tre mesi a gestirne cento, o anche di più, bisogna che alcune cose le abbiamo già corrette. Questo insieme al privato sociale, ovviamente, nel senso che tutto il pacchetto formazione spetta a loro: noi possiamo proporre e fare anche da formatori però il corso è loro (un eventuale corso 'di aggiornamento', chiamiamolo così).*

*Tornando alle famiglie, la giornata di oggi è un'occasione per condividere anche un metodo sulla valutazione, dato che febbraio sta volgendo al termine e tra due mesi dovremo decidere chi portiamo ad altri 6 mesi, se portiamo delle famiglie ad altri 6 mesi e chi no. (..) A gennaio ho contattato i servizi per segnalare le famiglie che non si sono viste a dicembre perché bisogna capire se il servizio serve o meno a queste dato che tanti nuclei bolognesi vi accederebbero volentieri ma non lo possono fare per via che ora il bacino è*

*ristretto.. Non è detto che andremo al rinnovo dei nuclei che hanno consumato tutti i punti se con i servizi si valuta che non ne hanno più bisogno perché magari la situazione è cambiata. >>.*

Enrico Dionisio apre una parentesi confermando che << *bisogna capire se i nuclei ne hanno veramente bisogno proprio ora che i numeri bassi consentono di gestire bene questa analisi (..) >>*

In secondo luogo, **Laura Chillè**, che si occupa del raccordo tra il “piccolo” emporio di via Abba e l'Istituzione, segnala i cambiamenti gestionali interni intervenuti in questo centro di distribuzione. Pur mantenendo il carattere “intimo e familiare” che lo ha contraddistinto fin da subito, come confermato dai risultati della ricerca, ora il *market* gode di una migliore organizzazione.

Questo emporio ha sofferto di varie criticità iniziali come il ritardo nell'attivazione della fornitura di energia elettrica e dell'impianto di riscaldamento, motivo per cui i volontari non hanno potuto garantire l'apertura del mercoledì pomeriggio, prevista inizialmente, in concomitanza con le altre attività di solidarietà che formano una sorta di distretto sociale-solidale all'interno del quartiere.

La stessa professionista apre un inciso anche sul lavoro di incrocio di dati, svolto con le altre realtà che si occupano di sostegno alimentare, per verificare che gli utenti degli empori non beneficino di altre forme analoghe di supporto, circostanza che comunque non ha trovato un significativo riscontro se non in un numero limitatissimo di situazioni.

*<< L'idea di via Abba era quella di aprire l'emporio insieme l'emporio assieme a Lavorienta, ecc.. In realtà questo non è stato possibile per una cosa molto banale, che non c'era la luce. Gli altri punti del distretto (..) avevano individuato come giornata di apertura il mercoledì pomeriggio e l'emporio doveva essere aperto nello stesso giorno (..).*

*Via Abba è un piccolo emporio, rispetto a quello di via Capo di Lucca, quindi con tutti i pro e i contro. Sicuramente il pro è che, essendoci solamente dieci famiglie, i volontari le conoscono molto bene, hanno un rapporto con loro molto stretto. Devo dire anche un'altra cosa su via Abba: essendo piccolo e avendo avuto quei problemi (..) non abbiamo ancora informatizzato nulla (..), però si sta andando verso una 'regolarizzazione' perché ci si è resi conto che non è possibile gestirlo in maniera 'naif'. La gestione dei beni deve essere programmata. Quello che è stato raccolto su via Abba attraverso la ricerca è stato vero. Sul rapporto questo continua però ora c'è una maggiore organizzazione. Rispetto ai punteggi ci siamo resi conto*

*che questi, in grosso modo, si potrebbero anche modificare perché chi ha solo cinquanta punti (..) li spende molto velocemente, al massimo in due volte >>.*

L'intervento di **Silvia Cestarollo**, referente dei Servizi Sociali Territoriali, confermando quanto introdotto da Barbara Grazia, sottolinea l'importanza di una rete che coinvolga tutti i soggetti attivi nel progetto e di un raccordo tra i servizi titolari delle prese in carico e l'emporio stesso.

Si dovrà poi riflettere sull'aspetto legato al bacino d'utenza, oggi molto limitato ma che, in funzione dei risultati molto incoraggianti dell'ultima raccolta alimentare e del *crowdfunding*, si pensa di estendere, individuando tra le possibili categorie di beneficiari quella dell'utenza in emergenza abitativa.

Detto questo, l'intervento si focalizza su un'altra questione, quella dell'offerta del territorio. Il problema fondamentale non appare la mancanza di risposte ai problemi sociali e di risorse ma il fatto che non siano opportunamente messe a sistema: il privato sociale è molto attivo con tante proposte e gli sportelli di orientamento non mancano anche se spesso la cittadinanza non ne conosce l'esistenza.

All'interno dell'emporio dovrebbe essere quindi predisposta una sorta di bacheca e svolta una funzione che possiamo definire di orientamento e segretariato, affinché gli utenti possano trovare informazioni utili soprattutto in funzione della ricerca del lavoro, tra i bisogni primari espressi. Non solo, gli stessi attori che promuovono questo tipo di risorse nel territorio andrebbero coinvolti per portare alcune di queste fisicamente all'interno dello spazio, ad esempio con iniziative a frequenza mensile.

*<< Molto spesso, tra colleghi, parliamo dell'emporio. In questo momento nel territorio l'offerta è tantissima e noi siamo nella condizione di avere un'iper-offerta rispetto alle cose che ci servono. Non c'è settimana in cui, nei quartieri, non ci arrivi la mail che apre uno o due sportelli, corsi di qualcosa, ecc.. (..) gestiti spesso da associazioni, più o meno conosciute, con finalità più o meno note e condivisibili. Il tema sta diventando davvero quello di una grossissima difficoltà nel tenere le fila rispetto a tutte. Parlando con i colleghi, mi rendo conto che vivo una situazione di grandissimo privilegio rispetto a loro in quanto (..) avendo 4 aree di responsabilità (anziani-adulti-minori-sportello) e non avendo personale, posso partecipare a tutte le riunioni e, come non bastasse, vige la regola che si deve lavorare sempre di più (..) [ride]. Quindi mi rendo conto che in testa ho davvero un mare di informazioni che posso condividere, ma questa cosa non vale per quasi tutti gli altri che hanno invece una specificità riguardo agli adulti piuttosto che agli anziani o alle*

*famiglie con minori. Manca a mio avviso questo punto di grande centralità. Mi piacerebbe che si riuscisse ad avere una organizzazione che consentisse di tenere dentro tutte queste cose, (..) uno strumento che fornisca delle informazioni dalla A alla Z. Non è possibile, oggi, che per avere queste informazioni si debba rivolgersi all'Istituzione, poi al dipartimento, poi agli sportelli, ecc.. ecc.. (..) equivale a buttare via delle opportunità.*

*Al tempo stesso, secondo me, bisogna lavorare in una logica di utilità, cioè di non dare una marea di opportunità che alla fine porta al crearsi di un assistenzialismo e che non ha né capo né coda ma di dare quelle giuste (..). Le persone che dicono che vorrebbero una bacheca per il lavoro è perché molto spesso gli stessi operatori che seguono quegli utenti non sanno che, ad esempio, in Sala Borsa si sta facendo esattamente questa cosa (..).*

*L'altra cosa che dico è questa: è importante (..) il doppio ruolo, di lavoro sul territorio e di lavoro sull'offerta., perché se si lavora solo sull'offerta si perde il punto di contatto con il territorio e se lavori solo sul territorio si perde il punto di contatto sull'offerta (..). Un'ipotesi è partire dai dati raccolti e dire: 'bene, come li rielaboriamo, ha senso che quello che viene fatto in Sala Borsa, ad esempio, venga fatto una volta al mese presso gli empori? Può avere senso che quello che noi stiamo facendo, e che è stato fatto in città sul tema alimentare, invece che farle in luoghi come il centro anziani sia invece spostato agli empori?' Integrando così delle cose che già esistono. Mi piacerebbe vedere infine la tenuta sulla partecipazione. Sarebbe bello provare a dire 'facciamo una mappa di tutto quello che c'è e capiamo dove possiamo spostare delle cose, dove possiamo integrarle, dove possiamo semplicemente fare degli aggiustamenti, ad esempio, di orario.*

Nel discorso si inserisce con una breve parentesi Laura Chillè, con la seguente puntualizzazione su via Abba dove: << c'è una tentativo di fare una cosa di questo genere perché di fianco c'è uno spazio bambini, c'è lo spazio baratto, ecc. Noi siamo andati al quartiere Savena per fare un discorso con il distretto su come integrare il distretto stesso con il territorio, forse anche perché questo emporio è piccolissimo e di altri spazi non ce ne sono. Quindi l'idea è di rendere questo gruppo di case, che erano molto abbandonate, un punto di ritrovo, un punto di riferimento (..).

Infine, **Enrico Dionisio** puntualizza come gli empori rappresentino una risposta al problema della povertà e



quindi un progetto, molto particolare; l'operatività degli stessi è garantita dal volontariato, attività che coinvolge molto dal punto di vista personale ed emotivo.

I *market* di Case Zanardi vedono uno sforzo notevole da parte del Comune, attraverso l'organismo dell'Istituzione per l'inclusione sociale, al fine di coordinare gli attori partecipi e l'organizzazione nonché il rapporto con i servizi, a differenza di altre realtà analoghe nella Regione gestite in maniera diversa e con un minor legame con i servizi pubblici.

*<< La nota dolente è quella di riuscire a mettere in fila quello che si fa sul territorio e dare un senso anche se, come sappiamo benissimo, ognuno è geloso del proprio pezzo; soprattutto quando si parla di privato sociale c'è grossa difficoltà a condividere perché c'è paura di perdere finanziamenti, risorse, impatto sul territorio ecc.. Fin dall'inizio, Case Zanardi è voluta essere un'occasione per mettere insieme e fare co-progettazione. In certi ambiti si è riuscito, in altri meno. Emporio è stato una costola che è cresciuta successivamente all'avvio di quasi tutti i progetti, motivo per cui un sistema di valutazione, indispensabile, non è stato pensato fin dall'inizio; non c'è stato tempo di farlo. Sono stati trovati i volontari, sono stati formati, aperto l'emporio, sistemato ed è partito, con l'estate di mezzo; il tempo non è stato dalla nostra parte. Ben venga quindi un momento di riflessione su quello che è stato fatto, come è stato fatto e come si può migliorare perché c'è parecchio da migliorare. Noi abbiamo un impatto che è relativamente basso perché parliamo di cinquanta nuclei (..) come conseguenza di una scelta condivisa con i SST (..) individuando la social card come criterio per tutti i quartieri. Sono sempre stato restio rispetto a questa modalità perché ritengo che, dato che stiamo parlando di un progetto senza risorse certe, avrei preferito puntare su un target maggiormente controllabile dall'inizio alla fine. Sull'emergenza abitativa, quella degli empori potrebbe essere l'opportunità di andare ad offrire un altro pezzo dentro ad un progetto realmente più ampio (..) che noi seguiamo quotidianamente; vedremo quindi ora in base alle risorse che abbiamo a disposizione. La raccolta di sabato [14 febbraio 2015] è andata benissimo per cui dobbiamo capire se la possibilità di ampliare ci sia realmente (..) attraverso una serie di valutazioni.*

*Riguardo al lavoro di comunità, c'è anche bisogno di una governance centrale, forte in termini di indicare la via e non tanto per controllare sempre tutto, anzi il decentramento è fondamentale perché è semplicemente pratico. C'è bisogno comunque di una regia centrale. Per il resto posso dire che la ritengo un'esperienza molto positiva. A differenza dell'emporio di Parma che si auto-sostiene e che è ancora relativamente*

*scollegato, per via della sua autonomia organizzativa gestionale ed economica, dai servizi del Comune, anche se adesso sta cominciando ad entrare in relazione con questi, il nostro e quello di Modena si caratterizzano per la maggior intersezione pubblico-privato (...). L'emporio di Parma, che muove dei numeri davvero importanti, rappresenta una risposta specifica al problema alimentare senza il dover entrare in una rete. Tante volte c'è la vergogna di mettersi in discussione, di entrare in relazione: questa è una semplice riflessione e considerazione personale (...).*

*Nella rete bolognese c'è tanta offerta ma poca capacità di orientarla e di fare informazione; ci siamo resi conto che invece ciò è importante in un periodo storico in cui c'è molto via vai in città e non tutti i cittadini sono 'stanziali'. Dovremmo quindi mettere in piedi uno spazio negli empori che offra questo attraverso molteplici risorse >>.*

La parte finale del *focus*, come anticipato, si è concentrata sulla definizione di alcune idee, linee e spunti per la progettazione di un intervento a forte valenza innovativa e relazionale all'interno del progetto empori di Case Zanardi.

Il gruppo di lavoro ritiene che gli sforzi debbano essere indirizzati soprattutto verso l'emporio di via Capo di Lucca, non solo per la maggior utenza (40 famiglie su 50 nuclei totali) ma per il fatto che il centro di distribuzione di via Abba risulta già collocato in una realtà di distretto sociale; nel caso di quest'ultimo l'impegno maggiore consisterebbe nel trovare quindi opportune forme di collegamento tra lo stesso e la realtà delle proposte offerte dal territorio.

Oltre agli spunti già delineati nella relazione degli interventi, nel *brainstorming* sono emersi ulteriori elementi, riportati in estrema sintesi:

- la disponibilità di una stanza adatta al progetto in cui si possa socializzare, che può essere dotata di giochi per bambini, arredata ed allestita in sinergia con i partner di Case Zanardi che si occupano di riciclo e riuso e che può diventare la sede di attività sperimentali a forte valenza relazionale;
- la possibilità di predisporre all'interno di questo spazio percorsi di valutazione, di confronto, di riflessione, di formazione e di rielaborazione con frequenze e cadenze da stabilire e con il coinvolgimento di tutti gli attori che entrano in gioco nel progetto degli empori solidali. Ciascun

soggetto deve prendere parte al progetto in base alle proprie funzioni, al ruolo specifico e al mandato di cui dispone.

### **3.7 Risultati della ricerca**

L'attività di ricerca, svolta mediante interviste rivolte al mondo del volontariato, ad un campione di utenti e a professionisti coinvolti nel progetto ed inoltre attraverso contatti con gli assistenti sociali dei quartieri e la conduzione di un *focus group* finale, è riuscita a rispondere all'obiettivo fondamentale definito a livello preliminare, ovvero la raccolta di dati ed elementi quali-quantitativi utili per la progettazione di un intervento a carattere innovativo legato agli empori solidali di Case Zanardi.

La prima fase della ricerca è stata condotta tramite interviste semi-strutturate rivolte ad alcuni volontari con ruoli chiave all'interno del servizio e a Giancarlo Funaioli, presidente di A.S.VO, *Associazione per lo Sviluppo del Volontariato* che gestisce *VolaBo*, il *Centro Servizi per il Volontariato della Provincia di Bologna* che si occupa della ricerca, della formazione e del coordinamento dei volontari impegnati nel progetto.

Le risposte alle domande poste hanno confermato quanto sia centrale il contributo dei volontari, ciascuno con le proprie competenze e con un diverso *background*, ma accomunati da una forte spinta motivazionale, evidente dall'impegno dimostrato e da quanto è emerso nei dialoghi, non tanto come meri esecutori ma come attori propositivi, con capacità di *problem-solving*, propensi a cogliere le esigenze e parte dei bisogni degli utenti e a formulare infine proposte per il miglioramento degli empori stessi.

Dopo un breve ciclo di serate di formazione, l'organizzazione delle risorse umane in sottogruppi legati ciascuno ad una diversa giornata settimanale di apertura e l'assegnazione di alcuni ruoli chiave sulla base delle competenze pregresse, per i volontari è iniziata l'esperienza vera e propria all'interno degli empori che, per alcuni, rappresenta la prima in assoluto nel mondo del volontariato, apprezzando anche la possibilità di socializzare, di confrontarsi ed interagire con gli altri membri del gruppo.

Agli occhi dei volontari, l'emporio a pochi mesi dell'avvio è un progetto che si sta consolidando, che incontra il favore delle famiglie beneficiarie e che cresce settimana dopo settimana. Un certo margine di criticità condiviso ha riguardato però l'aspetto dell'approvvigionamento in quanto, prima della raccolta del 14 febbraio 2015 mancava la garanzia sulla disponibilità delle merci con continuità. Inoltre, secondo alcuni, andrebbe in parte ridefinito il paniere sulla base delle esigenze e dei bisogni dei nuclei che accedono ai centri di distribuzione.

In sintesi, vengono in seguito riportati, per temi, alcuni altri elementi ed informazioni importanti, emersi dalle interviste.

- L'accesso all'emporio da parte delle famiglie: avviene in maniera generalmente regolare, senza particolari problemi, solo un paio di nuclei vengono visti poco, circostanza che dovrà essere segnalata agli assistenti sociali titolari delle relative prese in carico.

I volontari hanno notato che l'afflusso è tendenzialmente maggiore durante le prime settimane per poi calare in prossimità della fine del mese, dato che alcune famiglie esauriscono il budget di punti a loro disposizione prima dell'ultima settimana.

Inoltre, è stato notato che le famiglie solitamente si recano all'emporio a giorni fissi, fattore che influenza positivamente la relazione tra i volontari e gli utenti, grazie ad una continuità nei rapporti interpersonali che diventano via via sempre più stretti nel corso delle settimane.

Per quanto riguarda l'emporio di via Abba, l'apertura avviene attualmente solo al sabato mattina mentre l'intenzione, da parte dei volontari, sarebbe quella di garantire il servizio anche il mercoledì pomeriggio durante l'orario nel quale sono aperte le altre attività del distretto sociale della zona, nell'ottica di fare rete.

- La funzione di accompagnamento e relazionale: considerata dal gruppo di volontari come una peculiarità dell'emporio per le potenzialità che offre, risponde alla duplice esigenza di offrire, da un lato, un supporto di tipo pratico alle famiglie nelle operazioni legate alla spesa e alla registrazione dei punti e dall'altro la possibilità di interagire in una relazione d'aiuto con gli utenti che permetta di raccogliere informazioni sul gradimento dei generi disponibili presso i market solidali, sui bisogni,

sia espliciti che non, e sulle eventuali istanze.

Dopo di un timore iniziale, i nuclei si sono via via aperti, salvo un numero limitato di casi che dimostrano un atteggiamento maggiormente riservato e, a tre mesi dall'inizio degli accessi, i volontari riferiscono che comunque una buona cordialità accomuna tutte le relazioni con le famiglie.

Tuttavia, alcuni contributi sottolineano che sarebbe necessaria un'opportuna formazione per favorire l'interazione e una lettura attenta dei bisogni che non sempre si riescono ad individuare con immediatezza.

Inoltre, in taluni casi, le difficoltà linguistiche di una parte di beneficiari stranieri hanno rappresentato una barriera nella comunicazione, talvolta parzialmente superata grazie al coinvolgimento di figli in età scolare che hanno assunto il prezioso ruolo di “facilitatori”.

- I bisogni e le istanze: la possibilità di accedere agli empori per reperire prodotti di prima necessità, alimentari e non, rappresenta indubbiamente una risorsa importante per i nuclei in seria difficoltà economica; la stessa utenza, come confermato dai volontari, appare contenta di questo supporto anche se questa risorsa non riesce a rispondere al fabbisogno familiare nella sua interezza.

Lo stato di difficoltà, come è stato segnalato, è evidente anche da indicatori riguardanti l'aspetto esteriore di molti utenti: la cura della persona, dell'abbigliamento, dei capelli, ecc.. denunciano un maggior bisogno di cure e l'impossibilità oggettiva di potervi provvedere.

Nel corso dei mesi, i volontari hanno raccolto richieste relative ad alcuni beni non presenti nel paniere ma considerati come di primaria necessità dai beneficiari; in alcuni casi le richieste sono state accontentate ampliando la gamma delle referenze.

Ulteriori istanze sono state legate al *budget* di punti mensile, insufficiente per alcuni nuclei e ad alcuni prodotti contingentati, come il latte, cioè disponibili con un quantitativo massimo per famiglia, per i quali è stato chiesto di poter sfiorare eccezionalmente il tetto previsto.

- L'emporio domani: sono state raccolte molteplici indicazioni, fornite dai volontari, su come potrebbero evolvere gli empori per adattarsi meglio ai bisogni e alle necessità dei beneficiari, considerando anche l'importante “vocazione” della rete di Case Zanardi come realtà che opera per il contrasto allo spreco inteso in senso alimentare, materiale, di capacità proprie degli individui e relazionale.

Comprensibilmente, i contributi suggeriscono che gli sforzi andrebbero orientati, in primo luogo, verso un miglioramento degli aspetti legati al rifornimento degli empori; andrebbe quindi ampliata, qualora le risorse lo consentissero, l'offerta di beni di prima necessità con l'introduzione, ad esempio, di generi freschi e/o anche di prodotti per bambini in età scolare come la cancelleria e adattando il paniere alle effettive esigenze degli utenti che accedono agli empori, come in parte è già avvenuto. A questo proposito, c'è chi suggerisce come proficua un'analisi approfondita dei bisogni e delle abitudini alimentari dei nuclei in sinergia con i Servizi Sociali Territoriali. Per poter leggere adeguatamente i bisogni e raccogliere le istanze degli utenti, come puntualizzato da buona parte degli intervistati, sarebbe utile l'organizzazione di un ciclo di incontri formativi ad hoc per l'acquisizione di competenze di base da impiegare nella relazione d'aiuto.

L'idea di un potenziamento dei contatti con il Comune, con la rete dei servizi alla persona, con gli altri interventi di Case Zanardi e con l'Istituzione per l'inclusione sociale e comunitaria come strategia proficua è comunque condivisa da pressoché tutti i volontari intervistati anche se, come puntualizzato da Giancarlo Funaioli, presidente di A.S.VO / VolaBo, fare rete richiede indubbiamente molto tempo, risorsa che i servizi possiedono spesso in quantità scarsa, data la grossa mole di lavoro da svolgere.

Oltre ad un aumento della qualità delle forniture, un incremento nella quantità delle stesse permetterebbe di estendere il bacino di beneficiari rispondendo così alla necessità di un maggior numero di cittadini che si trovano in condizioni di disagio economico e che sono in carico ai Servizi Sociali Territoriali.

Ulteriori sforzi per il miglioramento dell'intervento potrebbero riguardare gli aspetti relativi all'organizzazione (magazzino, software per la gestione del magazzino e della cassa) e alla comunicazione interna: è fondamentale che le informazioni circolino tra tutti i volontari, arrivando ai referenti (di giornata, del magazzino, ecc..) affinché questi possano trasmettere, a loro volta, istanze, indicazioni e informazioni a chi di competenza.

Infine, una parte dei volontari sostiene l'importanza di predisporre spazi di socializzazione, aggregazione e sviluppo di comunità che vadano oltre il semplice fare la spesa e che potrebbero rappresentare una preziosa occasione anche per conoscere più a fondo le famiglie: i nuclei

potrebbero essere coinvolti per tè pomeridiani o pranzi-cene conviviali durante i quali condividere tradizioni e ricette. Chi tra loro lo volesse potrebbe anche mettere a disposizione degli altri le proprie capacità individuali in forma del tutto libera e volontaria, magari avviando la sperimentazione di una piccola “banca del tempo” o dando il contributo ad altri interventi della rete di Case Zanardi. L'emporio, inteso quindi come una risposta al problema della povertà che rappresenta molto di più di un semplice mini-market, potrebbe diventare anche un luogo di riferimento per iniziative di educazione alla giustizia e all'equità nonché di sensibilizzazione sul tema della lotta allo spreco e dell'adozione di stili di vita sostenibili.

La seconda parte della ricerca ha dato voce invece ad un campione di nuclei che accedono agli empori, i quali hanno accettato volentieri di farsi intervistare fornendo preziosi spunti per la ricerca; tuttavia le risposte fornite sono state in genere piuttosto “telegrafiche” e, in un paio di casi, le difficoltà linguistiche da parte di altrettanti utenti stranieri hanno reso necessario un lavoro di semplificazione delle domande con l'utilizzo di terminologie più semplici da comprendere.

I beneficiari si sono innanzitutto dichiarati contenti di questa forma di supporto che risponde, almeno in parte, al fabbisogno familiare di beni di prima necessità, alimentari e non, attraverso il budget di punti assegnato mensilmente; questa somma è considerata come abbastanza limitata da parte soprattutto delle famiglie più numerose, ovvero quelle con tre o più figli.

Per questi nuclei, l'accesso agli empori rappresenta l'unica risorsa della rete di Case Zanardi alla quale possono accedere, mentre loro riterrebbero utile anche una forma di supporto per la ricerca del lavoro.

Per temi vengono sintetizzati alcuni altri elementi ed informazioni rilevanti emersi dalle interviste condotte.

- I beni alimentari e non alimentari di prima necessità: incontrano il favore dell'utenza, la cui preferenza è orientata verso latte, che viene acquistato in gran quantità soprattutto da parte dei nuclei numerosi e con figli piccoli così come i pannolini, passata di pomodoro, olio e tonno. Generalmente vengono preferiti i prodotti che nei circuiti commerciali hanno un costo più elevato.

Tra i generi non presenti oggi nel paniere, le famiglie gradirebbero invece la carne, anche con un

“tetto massimo” limitato, un quantitativo maggiore di detersivi per la casa e qualche prodotto per i bambini di tipo alimentare come le merendine e non alimentare come salviette umidificate, giocattoli-libricini, ecc..

- La relazione con i volontari: è caratterizzata da buoni rapporti che hanno permesso alle persone, anche quelle inizialmente a disagio, di sentirsi bene all'interno dei market solidali.

Attraverso il dialogo si è stretto il rapporto e hanno trovato espressione alcune istanze.

- L'emporio domani: la presenza di uno spazio per la socializzazione, all'interno dell'emporio, è vista con favore dalla maggior parte delle famiglie intervistate, nello specifico, da 4 su 5.

Un solo utente ha affermato che si sentirebbe a disagio a relazionarsi con persone che condividono lo stesso problema per una questione di emotività personale.

Agli altri nuclei farebbe piacere accedervi per conoscere persone nuove, scambiare ricette ed organizzare feste in cui i bambini possano giocare insieme. All'interno dell'emporio sarebbero graditi anche momenti dedicati alla formazione e al supporto alla ricerca del lavoro, dato la problematica occupazionale comune a tutte le famiglie. Un servizio di *baby-sitting* sosterebbe anche le madri nella ricerca di un lavoro extra-domestico.

La parte finale della ricerca ha raccolto il parere di alcuni professionisti chiave coinvolti nel progetto, attraverso interviste singole, un coinvolgimento degli assistenti sociali dei quartieri che hanno inviato i casi e un *focus group* che ha rappresentato il momento conclusivo della ricerca, riflettendo su quanto emerso dalla stessa, e il passaggio alla fase di definizione di un intervento innovativo nell'ambito degli empori solidali di Case Zanardi, con la raccolta di preziosi spunti forniti dai partecipanti.

Oggi, a quattro mesi dall'apertura dei centri di distribuzione all'utenza, frutto di un lavoro di co-progettazione che si è sviluppato in tempi brevi a partire dalla primavera del 2014 e che era stato sospeso per alcuni mesi a causa di motivi logistici ed organizzativi, come evidenziato dal direttore dell'Istituzione per l'inclusione sociale, Berardino Cocchianella, gli empori di Case Zanardi sono una realtà avviata.

Il volontariato permette al progetto di reggersi e l'ultima campagna di raccolta di generi di prima necessità ha dato dei risultati superiori alle aspettative, motivo per cui sarà possibile aumentare a breve il numero dei



beneficiari sulla base di criteri che dovranno essere definiti.

In questa fase, e in vista della scadenza dei primi sei mesi di accesso, la priorità, da parte dell'Istituzione per l'inclusione sociale che coordina e fa da regia al progetto, consisterà nella costruzione di un opportuno strumento di valutazione sui casi sia come restituzione ai Servizi Sociali Territoriali che, soprattutto, per stabilire quali nuclei potranno continuare ad accedervi e quali invece non saranno riconfermati, attraverso un processo che potrà coinvolgere anche i volontari per le preziose informazioni che possono fornire.

A questo proposito è avvenuto il coinvolgimento degli assistenti sociali che hanno in carico i casi inviati per la definizione di indicatori, elementi ed aree su cui lo strumento valutativo si dovrà basare.

Come delineato nel secondo capitolo sulla realtà degli empori, al momento sono attivi due centri di distribuzione: uno di dimensioni maggiori per l'accesso di quaranta famiglie sito in via Capo di Lucca nella zona dell'autostazione e l'altro di dimensioni più ristrette, più "intimo e familiare" anche nella gestione, ubicato nel quartiere Savena. Tra i due market vi sono state profonde differenze gestionali che stanno via via diventando sempre meno significative, legate soprattutto ad alcune criticità come la mancanza dell'elettricità e del riscaldamento presso l'emporio di via Abba.

Per un quadro più completo sullo "stato dell'arte" degli empori solidali a febbraio 2015 si rimanda alla lettura del paragrafo dedicato al *focus-group* che sintetizza i pareri di quattro figure professionali che giocano un ruolo importante nel progetto, ciascuno con proprie competenze ed ambiti di responsabilità.

Questo ha rappresentato un momento di confronto tra l'Istituzione per l'inclusione sociale del Comune di Bologna e i Servizi Sociali Territoriali, questi ultimi rappresentati dalla dott.ssa Silvia Cestarollo che ha permesso anche una riflessione su come potrebbero diventare i centri di distribuzione domani.

Il gruppo, rifacendosi alla *mission* di Case Zanardi come rete per il contrasto allo spreco, inteso in senso ampio e cioè sotto il profilo alimentare, materiale, relazionale e di capacità, mira ad orientare gli sforzi affinché gli empori diventino sempre più "*dei luoghi di solidarietà, magari meno puntati sulla contingenza del bisogno di beni alimentari e di prima necessità ma più come spazi di socializzazione e di aiuto reciproco da parte delle famiglie*", come affermato dal dott. Berardino Cocchianella, direttore dell'Istituzione.

## CAPITOLO IV

### La proposta progettuale di innovazione

**Titolo del progetto:** *“La Chai Room di Case Zanardi”*

**Project leader:** dott.ssa Barbara Grazia

Istruttore direttivo, assistente sociale presso l'Istituzione per l'inclusione sociale e comunitaria don Paolo Serra Zanetti del Comune di Bologna

#### 4.1 Il progetto: tipologia e motivazioni

La progettazione di un intervento innovativo nell'ambito degli empori solidali di Case Zanardi nasce dalla messa a fuoco di una serie di questioni che hanno orientato l'attività di ricerca volta a raccogliere molteplici elementi, dati e bisogni, espressi dagli attori sociali coinvolti e fondamentali per la costruzione del progetto.

Innanzitutto, coerentemente con i principi che hanno sostenuto la nascita della rete di Case Zanardi, gli empori solidali vogliono rappresentare degli spazi che vadano oltre l'essere semplici centri di raccolta e distribuzione di generi di prima necessità. Pur strutturati in maniera simile a dei comuni *market*, che l'antropologo Marc Augè considera come esempi di “non-luoghi” ovvero di spazi dell'anonimato, non identitari e non relazionali,<sup>88</sup> gli empori solidali possono diventare, al contrario, sempre più degli spazi atti a

---

<sup>88</sup> Augè M., *Non luoghi. Introduzione a una antropologia della surmodernità*, Elèuthera, Milano, 1993 p.73-75

favorire significative relazioni d'aiuto tra i volontari e gli utenti finalizzate all'*empowerment* di questi ultimi, ovvero mirate al graduale raggiungimento dello stato di *empowered*<sup>89</sup> e quindi alla progressiva fuoriuscita dalla condizione di bisogno che lega la persona ai servizi.

Attraverso l'assegnazione di un *budget* mensile in punti da utilizzare per l'acquisto di generi alimentari, per la persona e per la casa, e la possibilità di accedere liberamente alle sedi nei giorni di apertura, scegliendo i prodotti graditi e che rispondono meglio ai bisogni della famiglia, viene profondamente valorizzata l'autodeterminazione della persona e, in un certo senso, anche la sua dignità, valori che segnano il passaggio “*da una cultura del bisogno, dell'incapacità, dell'assistenza, a una cultura della possibilità, del riconoscimento delle competenze e delle risorse di individui e ambienti di vita*”<sup>90</sup>.

Senza dubbio, la relazione d'aiuto che si instaura tra i beneficiari del servizio e i volontari che si collocano nel *front-office* deve essere sostenuta non solo da una forte spinta motivazionale e da una predisposizione a livello personale di questi ultimi, seppur fondamentali, ma anche da una serie di competenze di tipo comunicativo e per la lettura dei bisogni espliciti ed impliciti che dovranno essere sviluppate attraverso percorsi di formazione mirati, organizzati ad hoc. La necessità di investire in questo senso è stata avvertita e ribadita in maniera significativa dagli stessi, il cui contributo, a pochi mesi dall'operatività dei *market*, appare di particolare rilevanza. Dalla ricerca si evince come i volontari abbiano già potuto raccogliere una serie di dimensioni e di dati relativi alla frequenza nell'accesso delle famiglie, all'ammontare di punti spesi, alla scelta dei generi, alla richiesta di beni non ancora presenti nel paniere, ad alcuni bisogni, ecc, che possono assumere un importante rilievo sia in processi valutativi periodici sull'andamento del servizio che nelle valutazioni intermedie e finali sui casi in carico ai Servizi Sociali Territoriali che accedono a questa forma di supporto.

La consapevolezza acquisita sull'importanza di queste informazioni, da un lato, e sul bisogno di definire strategie, canali di comunicazione e strumenti per la valutazione, condivisi tra l'assistente sociale coordinatore afferente all'Istituzione per l'inclusione sociale e i professionisti dei Servizi Sociali Territoriali dei quartieri, dall'altro, ha sostenuto, nella fase di ricerca, un percorso di confronto che ha portato alla definizione di una serie di indicatori sui quali sarà possibile fondare l'elaborazione di uno dispositivo per l'analisi della situazione dei nuclei e della sua evoluzione, in chiave multidimensionale, da parte

---

89 Sartori P., *Empowerment sociale* in Dal Pra Ponticelli M. (a cura di), *Dizionario di servizio sociale*, Carocci, Roma, 2005 pag.212

90 Ibid. Cit.

dell'assistente sociale coordinatore degli empori, afferente all'Istituzione per l'inclusione sociale e comunitaria del Comune di Bologna. L'utilizzo di indicatori confrontabili nel tempo risulta utile in quanto permette “una valutazione d'efficacia degli interventi attuati e un confronto con gli attori sociali che sostanziano la relazione d'aiuto”<sup>91</sup>, non solo come restituzione ai Servizi Sociali Territoriali ma soprattutto come azione professionale volta a definire, con criteri equi, quali nuclei potranno continuare a beneficiare di questi interventi dopo un primo periodo di accesso, avvenuto sulla base delle segnalazioni degli assistenti sociali dei quartieri.

A questo proposito l'assistente sociale potrà quindi coinvolgere, in momenti e in fasi diverse, le famiglie e anche i volontari per le preziose informazioni che questi ultimi sono in grado di fornire, attraverso colloqui e il recupero di dati quali-quantitativi raccolti durante la loro attività, ad esempio, nella compilazione delle schede di cassa.

Infine, la rete di Case Zanardi che include gli empori solidali tra le misure innovative nate come risposta al fenomeno delle nuove povertà e dell'esclusione sociale intende agire, come è stato visto, per il contrasto allo spreco inteso in tutti i suoi aspetti, da quello materiale ed alimentare a quello relazionale e delle capacità che gli individui possiedono ma che spesso non vengono implementate nella loro giusta misura; in questo contesto si possono quindi collocare molteplici attività che vadano oltre il semplice fare la spesa e che, raccogliendo gli spunti forniti dai volontari, dagli utenti e dai professionisti intervistati, possano volgere alla socializzazione, al confronto, allo scambio materiale e di beni relazionali, e al lavoro di comunità sui temi della cittadinanza attiva, della solidarietà, dell'equità, degli stili di vita sostenibili e alla stessa lotta allo spreco.

Alla luce di queste considerazioni, derivanti dall'analisi dei risultati della ricerca, l'attività di progettazione si è indirizzata verso la strutturazione della *Chai Room* di Case Zanardi, ovvero di uno spazio polivalente e a forte valenza relazionale, adiacente e collegato agli empori.

La *Chai Room*, la sala da tè di Case Zanardi, oltre a rappresentare uno spazio fisico vicino alla quotidianità, come lo sono i *market*, dove la persona può sentirsi maggiormente a proprio agio, rispetto al contesto dei servizi istituzionali, e socializzare sorseggiando una tazza di tè in compagnia di altre famiglie e dei figli, mira a diventare la cornice di un'ampia gamma di interventi destinati non solo ai nuclei stessi ma a tutti gli attori

---

91 Prizzon C., *Assessment e qualità dell'azione professionale dell'assistente sociale* in Campanini A. (a cura di), *La valutazione nel servizio sociale*, Carocci, Roma, 2007 p.116

protagonisti degli empori solidali, quindi i volontari, i professionisti, gli altri partner di Case Zanardi, il privato sociale del territorio e alla comunità bolognese nel suo complesso.

La scelta di dedicare lo spazio a questa bevanda deriva dalla consapevolezza riguardo alla rappresentazione sociale legata al tè pomeridiano, rituale asiatico universalmente apprezzato, al quale la tradizione nipponica riserva vere e proprie stanze alla sua degustazione<sup>92</sup>.

L'importanza del tè è ben espressa in queste parole dallo scrittore giapponese Okakura:

“l'uomo bianco si è fatto beffè della nostra religione e della nostra morale, ma ha accolto senza esitare la bruna bevanda. Nella società occidentale, il tè pomeridiano svolge oggi una funzione importante. Nel delicato tintinnio di vassoi e piattini, nel morbido fruscio dell'ospitalità femminile, nel comune catechismo di latte e di zucchero, sappiamo che il culto del tè si è indubbiamente affermato”<sup>93</sup>.

## 4.2 Obiettivi

- **Obiettivo generale**

Creazione di uno spazio fisico, sociale e relazionale, per la promozione di forme di condivisione, di partecipazione e del lavoro di rete, rivolto a tutti gli attori coinvolti negli empori solidali e in accordo con il principio della lotta allo spreco nelle sue diverse forme, alla base della progettazione di Case Zanardi.

- **Obiettivi specifici**

- Favorire momenti di socializzazione e di scambio (di beni materiali, relazionali, di capacità, di opportunità) , strutturati e non strutturati, tra le famiglie e tra i vari attori sociali;

---

92 Okakura K., *Lo zen e la cerimonia del tè*, SE, Milano, 1993 p.16; pp.43-56

93 Ibid. p.16. Cit.

- Avviare un processo di valutazione partecipata con l'utilizzo di uno strumento creato *ad hoc*, basato sul coinvolgimento attivo dei nuclei stessi e dei volontari nelle forme e nei tempi previsti;
- Attivare un percorso finalizzato al confronto, alla formazione, alla condivisione di informazioni e al lavoro di rete che coinvolga i diversi soggetti che entrano in gioco nel progetto.

### **4.3 Destinatari**

Come anticipato, il progetto non è indirizzato ad un'unica categoria di beneficiari ma, al contrario, prevede l'implementazione di una serie di azioni a vantaggio di:

- Gli utenti beneficiari dell'accesso ai beni di prima necessità;
- i volontari e l'organizzazione alla quale afferiscono;
- i professionisti dell'Istituzione per l'inclusione sociale e comunitaria;
- gli assistenti sociali dei Servizi Sociali Territoriali;
- le altre realtà della rete di Case Zanardi;
- la comunità bolognese nel suo complesso.

### **4.4 Fasi, attività, risorse impiegate, strumenti**

#### **4.4.1 Fasi e attività**

- **Prima fase**

Durata: 30gg circa

Conclusione della fase: entro il primo mese dall'avvio del progetto

- Coinvolgimento dei partner di Case Zanardi impegnati nel contrasto allo spreco materiale e nel riuso dei beni, per l' allestimento della *Chai Room*, valorizzata con le dotazioni di cui necessita: alcuni tavolini e sedie da bar, un mobile per il bollitore elettrico e i bicchieri, una piccola area giochi per bambini, un angolo con un computer connesso ad internet per la ricerca attiva del lavoro ed una bacheca per la diffusione di informazioni, annunci di lavoro ma anche per l'incontro tra domanda/offerta di attività di volontariato ed opportunità varie per le famiglie. Calcolo delle spese per l'acquisto dei materiali non recuperabili gratuitamente;
- costruzione dello strumento di valutazione sui casi con indicatori frutto del confronto con i Servizi Sociali Territoriali;
- organizzazione di un incontro con i volontari per la nomina di un volontario referente per lo spazio del tè per ogni giorno di apertura settimanale dell'emporio;
- organizzazione di una riunione con i referenti degli altri interventi della rete di Case Zanardi per l'individuazione di forme di collaborazione utili al raggiungimento degli obiettivi prefissati;
- mappatura dei soggetti del territorio, pubblici e privati, che promuovono azioni di supporto come l'orientamento lavorativo, di solidarietà e di educazione su più tematiche (lotta allo spreco, stili di vita sani, consumo consapevole, *money tutoring*, ecc.);
- definizione di un calendario di incontri di confronto, condivisione di informazioni e riflessioni con i referenti dei volontari e i professionisti dell'Istituzione impegnati nel progetto;
- organizzazione di un percorso di formazione continua per i volontari impegnati nel *front-office* degli empori finalizzato all'implementazione delle competenze organizzative e, soprattutto, di quelle comunicative per la relazione d'aiuto e la lettura dei bisogni, in relazione anche alla

necessità segnalata dai loro stessi

- **Seconda fase**

Durata: 15gg circa

Conclusione della fase: entro i primi 45 giorni dall'avvio del progetto

- Conclusione dell'allestimento della sala con tutte le dotazioni di cui necessita;
- svolgimento di un paio di incontri organizzativi e di coordinamento tra i volontari referenti per la *Chai Room* con uno o più referenti dell'Istituzione per l'inclusione sociale e comunitaria del Comune di Bologna;
- avvio del percorso di formazione continua per i volontari impegnati nel *front-office* degli empori finalizzato all'implementazione delle competenze organizzative, comunicative e per la lettura dei bisogni;
- coinvolgimento dei soggetti pubblici e privati mappati, attraverso un *workshop* per avviare forme di collaborazione e *partnership*.

- **Terza fase**

Durata: 10 mesi circa

Conclusione della fase: entro i primi 12 mesi dall'avvio del progetto

- Fruizione della *Chai Room* da parte delle famiglie e organizzazione, all'interno della stessa, di momenti dedicati a forme di supporto come l'orientamento al lavoro e di un calendario di eventi su temi come quelli del riciclo/riuso (anche attraverso un baratto di vestiti e giochi per bambini.), dell'educazione alimentare e della prevenzione dei comportamenti a rischio;
- Svolgimento di un'attività di valutazione sui casi a carattere trimestrale, da parte dell'assistente



sociale coordinatore dell'Istituzione per l'inclusione sociale e comunitaria, con il coinvolgimento dei nuclei e dei volontari. Questo strumento è fondamentale per la restituzione ai Servizi Sociali Territoriali e per riconfermare o sospendere l'accesso del nucleo all'emporio;

- prosecuzione del percorso di confronto, condivisione di informazioni e riflessioni con i referenti dei volontari e i professionisti dell'Istituzione impegnati nel progetto;
- prosecuzione del percorso di formazione continua per i volontari impegnati nel *front-office* degli empori;
- organizzazione di campagne di *crowdfunding* e raccolta di generi di prima necessità per garantire il costante approvvigionamento degli empori e il recupero delle risorse necessarie alla loro gestione;
- definizione di una verifica - bilancio finale sui primi dodici mesi di sperimentazione della *Chai Room* ed elaborazione di un *report* dedicato.

#### 4.4.2 Risorse

La progettazione si regge sulla mobilitazione e sull'utilizzo delle seguenti risorse, di tipo materiale e non materiale:

- Risorse professionali dell'Istituzione per l'inclusione sociale e comunitaria don Paolo Serra Zanetti del Comune di Bologna;
- risorse umane rappresentate dai volontari;
- risorse materiali, beni di riciclo-riuso recuperati nell'ambito della lotta allo spreco;
- patrimonio immobiliare di proprietà del Comune, concesso in comodato d'uso;
- beni relazionali;
- fondi raccolti dall'attività di *crowdfunding* civico

### **4.4.3 Strumenti professionali**

Ai fini della realizzazione del progetto è previsto l'impiego dei molteplici strumenti professionali del servizio sociale, ovvero *“l'utilizzo di quelle tecniche e di quelle metodologie di lavoro – ad alta valenza comunicativa – che permettono di conseguire gli obiettivi propri della relazione d'aiuto, il cambiamento e l'autonomizzazione delle persone, dei gruppi, delle comunità”*<sup>94</sup>:

- Relazioni professionali
- valutazioni sui casi;
- colloqui;
- riunioni professionali;
- documentazione;
- lavoro di equipe.

### **4.5 Periodo di realizzazione e durata del progetto**

Il progetto della *Chai Room* è articolato in tre fasi operative della durata rispettiva di 30 giorni, 45 giorni e 10 mesi circa, per 12 mensilità complessive, ed è implementabile in tempi brevi, con costi contenuti, grazie alla possibilità di sfruttare e mobilitare molteplici risorse di cui la rete di Case Zanardi già dispone.

La durata della sperimentazione è prevista per un anno dalla data di avvio del progetto, al termine del quale gli attori sociali saranno chiamati a verificare il raggiungimento degli obiettivi professionali e a definire le strategie future.

---

<sup>94</sup> Perino A., *Il servizio sociale. Strumenti, attori e metodi*, Franco Angeli, Milano, 2010 p.111

# CONCLUSIONI

Dopo aver delineato i passaggi fondamentali della co-progettazione che ha portato alla nascita della rete anti-spreco di Case Zanardi, ovvero il contesto in cui si inseriscono gli empori solidali, ed aver analizzato le caratteristiche principali di questa forma di risposta al problema delle nuove povertà e dell'esclusione sociale, l'elaborato ha spostato il proprio *focus* sull'attività di ricerca che ha dato voce ad una pluralità di attori sociali che entrano in gioco, a vario titolo, in questi interventi di *welfare community* basati anche su forme di partecipazione dell'intera comunità locale.

Attraverso una serie di interviste, il coinvolgimento degli assistenti sociali dei quartieri e l'organizzazione di un *focus group* è stato possibile raccogliere una serie di dati quali-quantitativi che hanno permesso, in primo luogo, di scattare una fotografia sull'odierno “*stato dell'arte*” dei *market* solidali a pochissimi mesi dalla loro inaugurazione e apertura all'utenza, avvenuta il 17 ottobre 2014, raccogliendone i punti di forza, gli elementi critici e i margini di miglioramento.

Questi elementi risultano di primaria importanza sia per un bilancio sui risultati ottenuti dall'attività da parte dell'Istituzione per l'inclusione sociale e comunitaria, che ha svolto e che svolge tutt'ora una funzione di coordinamento e regia dei processi, che per la definizione di una concreta proposta progettuale da realizzare in tempi brevi e con l'utilizzo delle risorse disponibili.

Il progetto elaborato non si pone nella direzione di sviluppare una forma alternativa di gestione di un servizio esistente, già a carattere innovativo, ma vuole rappresentare un nuovo tassello che oggi manca e che favorisca la connessione degli empori alla rete solidale, uno spazio per lo sviluppo di nuove opportunità a vantaggio di tutti i soggetti coinvolti, quindi non ad una ristretta categoria di beneficiari, e una cornice che stimoli lo sviluppo delle relazioni sociali e di azioni di supporto, secondo i principi e i valori che hanno ispirato tutto ciò che oggi conosciamo come Case Zanardi a Bologna.

# RIFERIMENTI E BIBLIOGRAFIA

## Testi e articoli

- ◆ **Augè M.**, *Nonluoghi. Introduzione a un'antropologia della surmodernità*, Elèuthera, Milano, 1993
- ◆ **Bandera L.**, *Un passo per San Luca, un passo per il welfare culturale*, in Percorsi di Secondo Welfare, Centro di Ricerca e Documentazione L.Einaudi, 16 dicembre 2014
- ◆ **Borzaga C.; Fazzi L.**, *Manuale di politica sociale*, Franco Angeli, Milano, 2005
- ◆ **Campanini A. (a cura di)**, *La valutazione nel servizio sociale*, Carocci, Roma, 2006
- ◆ **Corbetta P.**, *Metodologie e tecniche della ricerca sociale*, Il Mulino, Bologna, 1999
- ◆ **Dal Pra Ponticelli M.**, *Dizionario di servizio sociale*, Carocci, Roma, 2005
- ◆ **Donati P.; Solci R.**, *I beni relazionali*, Bollati Borighieri, Torino, 2011
- ◆ **Fondazione E.Zancan (a cura di)**, *Welfare generativo. Responsabilizzare, rendere, rigenerare. La lotta alla povertà. Rapporto 2014*, Il Mulino, Bologna, 2014
- ◆ **Franzoni F.; Anconelli M.**, *La rete dei servizi alla persona. Dalla normativa all'organizzazione*, Carocci, Roma, 2003
- ◆ **Jaques D.**, *Progettare e condurre workshop*, in TD, - Tecnologie didattiche N.6/1995

- ◆ **Leone L.; Prezza M.**, *Costruire e valutare i progetti nel sociale*, Franco Angeli, Milano, 2003
- ◆ **Okakura K.**, *Lo zen e la cerimonia del tè*, SE, Milano, 1993
- ◆ **Perino A.**, *Il servizio sociale. Strumenti, attori e metodi*, Franco Angeli, Milano, 2010
- ◆ **Zammuner V.L.**, *I focus group*, Il Mulino, Bologna, 2003

## Documenti e report

- ◆ **Comune di Bologna**, *Avviso pubblico per la formulazione di manifestazioni di interesse volte alla partecipazione alla co-progettazione e realizzazione di interventi e azioni finalizzati all'inserimento lavorativo di persone in condizione o a rischio di esclusione sociale. In esecuzione della determinazione dirigenziale P.G n. 184273/2013.* [avviso pubblico dell'Amministrazione], 2013
- ◆ **Comune di Bologna – Istituzione per l'inclusione sociale e comunitaria don Paolo Serra Zanetti**, *Case Zanardi, primo report co-progettazione – Dicembre 2013*, [Report dell'Amministrazione], 2013
- ◆ **Comune di Bologna – Istituzione per l'inclusione sociale e comunitaria don Paolo Serra Zanetti**, *Case Zanardi, secondo report co-progettazione – Marzo 2014*, [Report dell'Amministrazione], 2014
- ◆ **Comune di Bologna – Istituzione per l'inclusione sociale e comunitaria don Paolo Serra Zanetti**, *Empori solidali, raccolta e distribuzioni beni di prima necessità* [Documento dell'Amministrazione], 2014

- ◆ **Comune di Bologna – Istituzione per l'inclusione sociale e comunitaria don Paolo Serra Zanetti**, *Scheda sintetica sul progetto Case Zanardi*, [Documento dell'Amministrazione], 2014
  
- ◆ **Comune di Bologna**, *Verbale di accordo tra il Comune di Bologna e le OO.SS. CGIL, CISL e UIL sull'istituzione del Fondo Anticrisi e per lo Sviluppo del 15 luglio 2013* [Documento dell'Amministrazione], 2013

## **Siti internet**

- ◆ **ANCI Emilia-Romagna**  
[www.anci.emilia-romagna.it](http://www.anci.emilia-romagna.it)
  
- ◆ **Bologna Today – Citynews**  
[www.bolognatoday.it](http://www.bolognatoday.it)
  
- ◆ **Case Zanardi**  
[www.casezanardi.it](http://www.casezanardi.it)
  
- ◆ **Coop Distribuzione**  
[www.e-coop.it](http://www.e-coop.it)
  
- ◆ **Comune di Bologna**  
<http://www.comune.bologna.it>
  
- ◆ **Emporio solidale di Modena**  
[www.portobellomodena.it](http://www.portobellomodena.it)
  
- ◆ **Emporio solidale di Parma**  
[www.emporioparma.org](http://www.emporioparma.org)

- ◆ **Fondazione Banco Alimentare**  
[www.bancoalimentare.it](http://www.bancoalimentare.it)
  
- ◆ **Dipartimento Programmazione, Comune di Bologna**  
[www.comune.bologna.it/iperbole/piancont/](http://www.comune.bologna.it/iperbole/piancont/)
  
- ◆ **G.I.N.G.E.R. – Gestione Idee Nuove e Geniali Emilia-Romagna**  
[www.ideaginger.it](http://www.ideaginger.it)
  
- ◆ **Istituzione per l'inclusione sociale e comunitaria don Paolo Serra Zanetti**  
[www.comune.bologna.it/inclusionesociale](http://www.comune.bologna.it/inclusionesociale)
  
- ◆ **Last Minute Market**  
[www.lastminutemarket.it](http://www.lastminutemarket.it)
  
- ◆ **Ministero dell'Ambiente**  
[www.minambiente.it](http://www.minambiente.it)
  
- ◆ **Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali**  
[www.lavoro.gov.it](http://www.lavoro.gov.it)

## **Altro**

- ◆ **Video: Case Zanardi: intervista ad Amelia Frascaroli**  
<https://www.youtube.com/watch?v=sPfDgyplIcc>

*Rivolgo un pensiero di gratitudine particolarmente sentito nei confronti dell'Istituzione per l'inclusione sociale e comunitaria don Paolo Serra Zanetti del Comune di Bologna, alla dott.ssa Barbara Grazia, al direttore dott.Berardino Cocchianella e a tutto lo staff per la grande disponibilità e per l'aver creduto in me.*