Laboratorio Beni Prima Necessità
Percorso formativo-laboratoriale sul contrasto alla povertà

Conduzione del gruppo e rielaborazione contenuti a cura di Tatiana Saruis

1. Introduzione

Questo documento riporta una sintesi analitica dei contenuti emersi dal laboratorio sul tema della raccolta e distribuzione di beni di prima necessità, condotto da Iress[1] per conto della Provincia di Bologna – Settore Politiche Sociali tra giugno e ottobre 2014.
Il percorso laboratoriale ha avuto un duplice obiettivo: da un lato, quello di svolgere un'analisi partecipata del territorio, seppure senza pretesa di esaustività, ad uso delle istituzioni, raccogliere proposte e potenziali piste di lavoro su questioni emergenti e sviluppare una progettazione concreta su alcune concrete soluzioni condivise dal gruppo di lavoro; dall'altro, quello di fornire ai partecipanti, afferenti a diverse organizzazioni attive su questo tema, un'occasione per conoscersi meglio e confrontarsi su quanto si realizza quotidianamente sul territorio.
Il percorso si è articolato in 4 incontri, ai quali hanno preso parte referenti di enti pubblici di vario tipo (comuni, provincia, università) e di terzo settore, afferenti a territori diversamente caratterizzati (dai piccoli comuni alla città, dalla pianura alla montagna) ed agiscono a vari livelli istituzionali (quartieri, comuni, distretti). Tale diversità ha contribuito a stimolare ed arricchire l'analisi, attraverso la condivisione di informazioni, strategie, soluzioni, risorse.

2. Analisi delle esperienze, delle risorse e delle difficoltà del territorio

Il percorso laboratoriale è cominciato con la richiesta ai partecipanti di raccontare le proprie esperienze, specificità e difficoltà nello svolgimento delle attività relative alla raccolta ed alla distribuzione di beni di prima necessità. Tale richiesta aveva due finalità: da un lato, far sì che i referenti delle diverse organizzazioni invitate al percorso si conoscessero tra loro; dall'altro, ricostruire un quadro, seppure non esaustivo, di quanto si realizza sul territorio nell'ambito del tema trattato in termini di risorse e difficoltà. Attraverso questi racconti è emersa una ricca analisi delle risorse e dei bisogni del contesto della provincia bolognese, che viene esposta sinteticamente di seguito. Per semplicità e maggiore chiarezza, è suddivisa in due sezioni: la prima riguarda gli aspetti relativi alla fase di raccolta, organizzazione e stoccaggio dei beni di prima necessità (2.1), la seconda si concentra sull'erogazione dei beni alle persone (2.2).

2.1 Raccolta e distribuzione ai servizi

A. Attori, reti e livelli organizzativi

1Il laboratorio è stato condotto, per conto di Iress, da Tatiana Saruis, che ha anche curato la stesura di questa relazione.

Considerata la forte necessità che emerge dal territorio, negli ultimi anni, alcuni **Comuni** si sono **attivati direttamente** rispetto ad un settore che appariva, fino a poco tempo fa, come afferente principalmente al Terzo settore. Nelle esperienze raccontate, si va dalla messa a disposizione di locali ad uso magazzino (es. Pianoro), alla creazione di un sistema coordinato dei soggetti che si occupano della raccolta e distribuzione, ed infine, anche se con carattere di **informalità**, alla raccolta e distribuzione diretta (es. Ozzano).
Gli "strumenti" principali di coordinamento messi in campo sono: tavoli di scambio di informazioni/coordinamento e piattaforme/banche dati di condivisione dei beni disponibili.
Gli enti di terzo settore sono gli attori storicamente impegnati nella raccolta e distribuzione di beni di prima necessità. Il rischio per queste organizzazioni è di puntare all'autosufficienza e/o di concentrarsi troppo sull'operatività, diventando autoreferenziali.
Si concorda sulla necessità di prestare sufficiente attenzione alla creazione di un circuito territoriale che eviti sovrapposizioni e sprechi e consenta di valorizzare ed ottimizzare gli sforzi di tutti e superare la frammentazione e dell'isolamento di chi lavora in questo campo.
Organizzazioni autosufficienti e **reti parallele** di distribuzione e collaborazione possono essere molto efficaci, ma rischiano di diminuire la complessiva razionalità del sistema. In un momento di grande richiesta di intervento e carenza generale di risorse, occorre lavorare per **evitare sovrapposizioni e sprechi**.
La migliore dimensione del sistema di raccolta e distribuzione ai servizi è ritenuto quello sovralocale, andrebbe quindi organizzato principalmente puntando verso la **centralizzazione** (a livello intermedio, distrettuale o comunque su più Comuni). Il sistema di erogazione alle persone, invece, trova la sua dimensione ottimale ad un livello più prossimo possibile ai cittadini, dunque quello comunale o di Quartiere. Un esempio è quello descritto dall'ASP sul centro di raccolta a Villa Pallavicini, che raccoglie beni da numerose e diverse organizzazioni e distribuisce ad enti che erogano alle persone nei luoghi del bisogno.
Una risorsa di rete importante da segnalare, anche per la dimensione sovra-locale, è la piattaforma di scambio di beni creata dal Centro servizi Volontariato **Volabo**, su indicazione del Comitato paritetico provinciale del volontariato, composto da volontariato ed enti locali, che ha indicato questo tema come emergente sul territorio. L'idea è stata di promuovere delle reti sui beni di prima necessità nell'ambito della progettazione finanziata nel 2013. In particolare, il progetto "**Dallo spreco alla solidarietà**" ha previsto l'attivazione di una piattaforma, che le associazioni stanno definendo, per favorire l'incontro tra chi cerca e chi dà (o può dare) prodotti alimentari, ma anche altri beni, come attrezzi che non si usano più e possono essere condivisi o donati, o ancora competenze che possono essere messe a disposizione di altri. Sul sito di Volabo, www.volabo.it, c'è una sezione sulla progettazione sociale e nei progetti 2013, si trova anche quello descritto e la mail per contattare il coordinatore, nel caso si vogliano chiedere approfondimenti.
Collegare le reti esistenti e scambiarsi le esperienze fa parte della cultura contro lo spreco e per l'ottimizzazione delle risorse.

B. Canali ed esperienze di raccolta di beni
Vi sono numerosi e diversi canali di raccolta: cittadini sensibili al non-spreco che spontaneamente consegnano beni, supermercati e mense aziendali o pubbliche che si organizzano (anche informalmente per evitare sprechi), raccolta tramite eventi o collette periodiche.
Al di là del noto e consolidato impegno di Coop, col progetto *Brutti ma Buoni*, che coinvolge i propri punti vendita nel recupero e distribuzione di prodotti consumabili ma non

vendibili, anche altre aziende si mostrano sensibili all'ottica ecologica a sociale del non spreco. A Ozzano, cittadini e dipendenti di alcune aziende profit, informalmente, recuperano e portano al servizio sociale quanto eccede alle mense: c'è una **potenzialità** da coltivare nel mondo *profit*?
Ci sono esperienze di aziende che hanno sostituito i regali di Natale con dei pranzi e delle donazioni solidali. Nel Comune di Bologna è stata fatta una campagna per sperimentare se è possibile e come raccogliere cibo e altri beni nei luoghi di lavoro, ma non ha funziona molto. Nonostante la sensibilizzazione realizzata tramite manifesti, volantini e e-mail, il risultato è stato deludente, considerato lo sforzo. Una delle ragioni emerse è se la raccolta è realizzata al supermercato è più facile, ma se occorre fare la spesa, portarla a casa e poi portarla al lavoro, diventa un ulteriore impegno. Inoltre, la campagna è stata fatta un po' frettolosamente, occorre ragionarci.
Si potrebbero organizzare gare di solidarietà tra i reparti. Oppure, per lavorare sullo spreco, si potrebbe fare leva su un concetto: stanno per iniziare le vacanze, guardate nelle vostre dispense e liberatevi dei beni in scadenza donandoli alla raccolta. Occorre creare però un evento e prepararlo per tempo e in maniera diretta.
Un'esperienza interessante e innovativa da segnalare riguarda il recupero diretto dagli agricoltori. Sette-otto anni fa, l'Assessorato Agricoltura della Provincia, in collaborazione con *Last Minute Market* e altri soggetti, aveva attivato un progetto di recupero di prodotti dagli agricoltori, perché capita non riescano a raccogliere tutto quello che viene prodotto. C'erano alcuni problemi legati al fatto che le persone raccogliessero nei campi di un privato, anche per una questione di assicurazioni. L'avvio di questa esperienza è avvenuto grazie all'allora assessore di San Giovanni in Persiceto che ripescò un regolamento di polizia rurale che risaliva a fino Ottocento ma non era mai stato abolito, dove si consentiva **la spigolatura** da parte della popolazione. I risultati sono stati interessanti, ma il progetto al momento è fermo. Probabilmente gli agricoltori chiamano direttamente le associazioni con erano stati messi in contatto, se qualcosa rimane nei campi. Tuttavia, sarebbe molto opportuno riavviarlo.

C. Il problema del magazzino e potenziali soluzioni alternative
Un aspetto emerso come problematico o potenzialmente tale è quello della disponibilità di un magazzino, la cui assenza può limitare la raccolta dei BPN (è il caso dell'Associazione Dolce Acqua che è alla ricerca di uno spazio adeguato nella zona in cui svolge le proprie attività) o confinarla all'informalità. In particolare la raccolta del "fresco" necessita di frigoriferi e coordinamento efficace per rapida consegna.
Trovare un magazzino non è semplice, occorre avere autorizzazioni, rispettare certi criteri ed è anche costoso da mantenere. La sua mancanza può compromettere la potenzialità delle reti che pure ci sono. Se i beni provengono da un'unica centrale, come può essere la Coop col progetto "Brutti ma buoni", si potrebbe **chiedere al donatore di organizzare i pacchi in modo da non doverli necessariamente immagazzinare, ma distribuirli direttamente.** In questo modo c'è risparmio di costi e tempo. La presenza di reti di associazioni che ritirino la merce disponibile però è fondamentale.
Nel caso di assenza di un luogo completamente idoneo a raccogliere tutto, si consiglia di puntare sul recupero del "secco" (scatolame ecc.), che prevede modalità e normative per la conservazione più semplici rispetto ai prodotti freschi o già cotti (ad esempio, non è necessario il frigorifero). Nel frattempo ci si attrezzerà per la frutta, la verdura o i pasti.

Una risorsa, potenziale in alcuni contesti (nel senso che l'Auser c'è, ma svolge attività diverse da quelle legate ai beni di prima necessità) e concreta in altri, è la presenza capillare dell'AUSER in diversi territori, dotata di volontari in tutta la Provincia e anche spesso di magazzini e mezzi.

D. La scuola come luogo di emersione di problemi e di sensibilizzazione

Grazie a dieci anni di campagne e forse anche per la crisi, lo spreco in generale si è molto ridotto a monte, per cui le donazioni, purtroppo per i beneficiari ma meglio per il sistema, stanno calando. Ci sono però ancora margini di miglioramento, ad esempio nelle **mense scolastiche**. A Pianoro, un'indagine ha mostrato che il 15% del cibo non viene servito ai bambini e viene buttato via. In più, gli addetti sono costretti a scodellare anche porzioni che il bambino non mangia. Con una modifica delle grammature, si è riusciti a ridurre queste quantità ed al momento si è cominciato a recuperare almeno il pane. Occorre trovare un intervento più significativo, anche considerando le resistenze dei genitori, che vogliono tutelare il bambino. È un discorso di **educazione alimentare ed educazione al consumo** dei bambini, ma anche dei genitori.

Nel Distretto Pianura Est, l'Associazione Dolce Acqua sta lavorando ad un progetto di sensibilizzazione sulla raccolta alimentare, nato perché alcune esperienze di colletta alimentare presso le scuole non hanno avuto i risultati sperati. Anche a Imola la colletta a scuola non ha avuto i risultati attesi. L'obiettivo, infatti, non è solo attivare un pur utile "passaggio di scatolette", ma promuovere la cultura della solidarietà. È menzionata l'esperienza di un comitato di genitori che in una scuola vicino a Ferrara ha proposto corsi per genitori, andati deserti. Occorre trovare altre modalità e strumenti, anche tenendo conto che la povertà può anche essere parte della vita degli stessi alunni. Alcuni progetti in atto:

- Nel Distretto Pianura Est i dirigenti scolastici dei 15 Comuni sono stati coinvolti su un progetto per tutte le classi di prima media, che prevede due interventi laboratoriali per classe ed uno spettacolo teatrale conclusivo al quale si assiste "pagando" con generi alimentari.
- Anche nel corso della manifestazione "Le mani in pasta", che si terrà a Bologna il 30 settembre ed è una fiera del volontariato di tutta la Provincia, saranno realizzate azioni di sensibilizzazione e promozione della cultura di lotta allo spreco, attraverso laboratori per i ragazzi soprattutto delle scuole medie.

Alcune precisazioni sono doverose: in primo luogo, le famiglie tendono a frequentarsi in base ad interessi comuni, ad esempio se i figli fanno la stessa scuola di calcio, quindi se una famiglia non ha (o non ha più) la possibilità di portare il figlio a fare un'attività, rimane anche **esclusa dalle reti sociali**, rischiando di perdere potenziale supporto anche per cose banali, come ritirare il bambino da scuola quando non si può; in secondo luogo, si dà per scontato che i ragazzi abbiano bisogno di essere sensibilizzati in quanto appartengono a famiglie che possono fare donazioni, invece alcuni ragazzi fanno parte di famiglie che hanno difficoltà e bisogni impellenti ed occorre tenerne conto in eventuali azioni realizzate a scuola.

E. Il baratto come azione di "prevenzione" della povertà e dell'isolamento

Ci sono varie ed interessanti esperienze legate alla pratica del baratto. A Firenze, un ristorante si è organizzato in modo che il cliente porta dei prodotti ed in cambio possono mangiare. Anche a Bologna ci sono dei gruppi nati con l'intento di barattare, inizialmente solo oggetti, poi anche beni alimentari. C'è un gruppo chiuso su facebook che baratta di

tutto: dall'abbigliamento ed altri oggetti, fino al cibo. La *social street* di via Fondazza ha un "frigo di strada", dove si può lasciare un'eccedenza alimentare da consumare entro tot e si mette un annuncio sulla pagina facebook perché chi vuole possa andare a ritirarla.
Il fatto di avere una piattaforma sui *social* rende il tutto più semplice. Ma ovviamente non si parla di progetti mirati a persone in condizioni di povertà, perché è probabile che questi siano esclusi anche dai mezzi informatici. Tuttavia, si tratta di esperienze che: 1) creano reti che **potenzialmente potrebbero venire a supporto di canali più formali e servizi mirati a persone in difficoltà**; 2) agiscono senz'altro per ridurre lo spreco, proponendo il riuso e la condivisione di prodotti che diversamente verrebbero buttati via, e 3) agiscono come **reti di prevenzione**, creando legami sociali ed evitando l'isolamento, offrendo piccoli aiuti, sia in termini di beni che di azioni a supporto di chi è a rischio, ma anche come **forma di intervento sulle "nuove povertà"**.
A proposito del baratto, si segnala che Coop Adriatica ha promosso un'applicazione per lo scambio di cibo tra privati, che è in corso di realizzazione e rintracciabile su www.scambiacibo.it. Può essere considerata una risorsa per le nuove povertà, in quanto "luogo" non etichettante dove reperire cibo. Mentre per le persone in condizioni di povertà più estrema, potrebbe essere utilizzata con la "mediazione" dell'assistente sociale.

2.2 Erogazione dei beni di prima necessità alle persone: punti di forza e difficoltà/ostacoli

A. La condivisione e il coordinamento
Lo scambio di informazioni tra i soggetti che si occupano dell'erogazione alle persone è motivato dalla necessità di distribuire al meglio le risorse disponibili (soprattutto se limitate) tra tutti i richiedenti. Sono stati segnalati anche casi di "professionisti dell'accesso" che fruiscono di più canali di distribuzione. Se, da un lato, può esserci effettiva necessità di un accesso plurimo date le condizioni di indigenza, dall'altro, occorre evitare che si verifichino abusi e addirittura vendita dei beni ricevuti. La a) **territorializzazione** dell'intervento e b) il **coordinamento in rete** sono le strategie attuate per evitare tutto ciò.

a) L'organizzazione territoriale - Come già emerso, l'erogazione trova la migliore dimensione territoriale a livello più vicino possibile al cittadino, sia per le difficoltà dei fruitori a spostarsi (i trasporti hanno un costo) e sia perché la conoscenza diretta dei casi aiuta a limitare eventuali strategie di abuso, oltre che includere le persone in progetti integrati di supporto.

b) La condivisione delle informazioni ed il coordinamento - Nel raccordo tra servizi pubblici e terzo settore, si evidenziano due **potenziali difficoltà**:

- Può esserci una **diversa idea della regolazione dell'accesso**. Ad esempio, alcune Caritas hanno deciso di limitare l'accesso ai parrocchiani, chiedendo la collaborazione dei Comuni per fare eccezioni solo per le persone segnalate dai servizi sociali. Tuttavia, non tutti gli enti ritengono necessaria una regolazione dell'accesso. Si evidenzia che chi si presenta a chiedere BPN, se non è povero, per lo meno si percepisce tale o ha difficoltà di gestione del budget, dunque è comunque una persona con disagio, per lo meno da tenere "agganciata" ai servizi, per comprenderne le difficoltà.

- La **tutela della privacy**, per cui occorrono prassi che garantiscano la riservatezza dei fruitori; il servizio sociale, in particolare, non può facilmente condividere informazioni con il terzo settore. Tuttavia, la rete di collaborazione rischia in tal modo per essere "impari" ed inficiare gli sforzi, se al Terzo settore viene invece chiesto di fornire i propri elenchi di fruitori.

Le soluzioni attuate da alcuni Comuni, a fronte di queste difficoltà, sono:

- La richiesta ai fruitori dei servizi di sottoscrivere una **liberatoria** che renda possibile condividere informazioni tra servizi pubblici e col Terzo settore, al fine di coordinare le prestazioni di ognuno. È il caso del Comune di Bologna, che ha verificato con un avvocato la fattibilità e la forma del modulo che viene chiesto ai richiedenti di sottoscrivere.
- Una soluzione alternativa o integrativa alla condivisione degli elenchi dei fruitori, è la discussione dei casi in **tavoli di confronto e discussione**. Questa modalità richiede riservatezza, ma è una modalità più consueta di condivisione.

B. La progettazione sociale

L'idea di includere l'erogazione dei BPN in un progetto più ampio che promuova l'autonomia della persona è più che condivisa tra i partecipanti, si evidenziano difficoltà legate alla riduzione delle risorse disponibili (es. in alcuni Comuni è venuta a mancare la risorsa delle borse lavoro) ed ai **cambiamenti in atto**, sia nella domanda di intervento (crescita di "nuove povertà": famiglie in cui si è perso il lavoro), sia nei servizi stessi, in alcuni contesti in via di riorganizzazione. Ad esempio, a Bologna si evidenzia che: "*Turn over, mentalità e carichi di lavoro rendono a volte difficile ai servizi sociali usare appieno queste risorse*", anche se soprattutto la riorganizzazione dei servizi in atto rende complicato orientarsi rispetto al territorio ed alle sue risorse.

Nonostante queste difficoltà, sono numerose le **innovazioni** in corso di implementazione, anche nell'ambito dell'erogazione dei BPN: le Case Zanardi ed il progetto di due empori solidali (uno grande ed uno più piccolo) a Bologna, integrati in centri multiservizi; il microcredito (servizio fruibile in tutta la Provincia) ed i corsi di *money tutoring* dell'ASP Città di Bologna, che vanno incontro a nuove problematiche familiari, come il sovra-indebitamento e la riduzione improvvisa delle risorse disponibili; la piattaforma di condivisione delle risorse in via di implementazione da parte del CSV.

C. Innovare le modalità di intervento: vecchie e nuove povertà

La mensa dell'Antoniano ha una lunga esperienza nell'ambito della povertà estrema. L'ottica non è solo sfamare chi è in serie difficoltà, ma avviare un rapporto che consenta l'avvio di azioni di promozione dell'autonomia. Per questa ragione, le persone che chiedono di accedere alla mensa sono tenute a fare una tessera che deve essere preceduta da colloqui con gli operatori, finalizzati all'elaborazione di proposte di attivazione in base a quanto emerso dall'analisi dei bisogni. Si tratta di senza fissa dimora "classici" che si rivolgono alla Caritas, altri vanno in parrocchia. Questo tipo di intervento non è adatto a tutti i poveri.

Le nuove povertà non sono in genere caratterizzate dalla multiproblematicità che spesso presenta chi ha un lungo percorso di povertà estrema ed in strada. Si tratta di persone che si trovano ad affrontare una situazione di bisogno che mai avrebbero pensato di vivere, a volte sono situazioni sommerse, altre volte chiedono aiuto ma rifiutano soluzioni che non ritengono dignitose. Le modalità di intervento vanno adattate alle diverse situazioni. Le nuove povertà, infatti, richiedono nuovi approcci, più territoriali, di comunità, di rete. Gli enti

più istituzionali e le soluzioni più tradizionali sembrano meno adatti ad intervenire in simili situazioni. Il lavoro di prevenzione, l'intervento sulle relazioni e l'attivazione della comunità appaiono modalità più adeguate. **Queste persone accettano di essere aiutate se, a loro volta, danno qualcosa in cambio, se lavorano per la comunità**. Possono essere coinvolte, ad esempio, nella rete di distribuzione dei beni, perché fanno molto fatica a prendere qualcosa "gratis" (cfr. punto successivo).
Il servizio sociale del Comune di Pianoro, ad esempio, chiede in molti casi ai beneficiari di partecipare come volontari ad iniziative del Comune o alla raccolta della Colletta, così da creare un primo meccanismo di scambio con le persone.

3. Idee, proposte, piste di lavoro

La fase creativa del gruppo ha fatto emergere molte idee per il miglioramento dei meccanismi di raccolta distribuzione dei beni di prima necessità. Alcune delle piste di lavoro emerse, che sono esposte di seguito, sono in parte sovrapponibili o complementari e potrebbero essere sviluppate in modo integrato; questo non ne sminuisce, ma al contrario ne aumenta le potenzialità.

A. Azioni conoscitive
- **Mappare le fonti** dalle quali provengono le eccedenze, per migliorarne la distribuzione (cfr. sopra: la piattaforma descritta dalla referente del CSV forse offrirà un supporto a questo scopo).
- **Mappare i mezzi ed i magazzini**, in modo tale che possano essere eventualmente condivisi ed utilizzati al meglio (cfr. sotto: le idee per il miglioramento della distribuzione potrebbero essere uno sviluppo di questa proposta).
- Realizzare un'**indagine sugli utenti** che si rivolgono ai centri di distribuzione e sulle loro necessità: conoscere l'utenza che accede a questi servizi permetterebbe di capire come distribuire le risorse al meglio e anche come i bisogni si sono trasformati (es. nuove povertà) per ri-adattare i servizi.
- Definire un **paniere "tipo"**, non solo alimentare, personalizzato, tenendo conto anche delle esigenze legate a particolari regimi alimentari, tipo intolleranze, religione, presenza di minori (e quindi alimenti diversi rispetto agli adulti), ecc. In questo modo, l'associazione potrebbe tarare la donazione in funzione di queste esigenze, per rispondere meglio.

B. Formazione e supporto agli operatori
- Attivare un percorso di formazione finalizzato a migliorare le capacità e gli strumenti di **ascolto** nelle organizzazioni che si occupano di erogare i beni, perché svolgendo questa funzione diventino anche un **"*aggancio*" ad altri servizi**, invece che "meri" distributori. Si può lavorare sull'accoglienza, su come porre le domande, raccogliere e trasferire informazioni, orientare o accompagnare la persona ad altri servizi, "*con discrezione, rispettando la privacy, con una pacca sulla spalla, ecc.*"
- Integrare la formazione degli operatori (assistenti sociali, volontari, operatori vari) con modalità di sensibilizzazione, come i **giochi di ruolo**: immedesimarsi nei richiedenti può aiutarli a sviluppare empatia e migliori capacità di ascolto; mentre immedesimarsi nei colleghi di altri servizi può stimolare la collaborazione, in quanto si capiscono meglio la difficoltà che altri devono superare. Il confronto **"tra pari"** è un'altra modalità che

potrebbe supportare gli operatori in momento complesso per il lavoro sociale, in cui non solo c'è la necessità di nuovi strumenti e strategie, ma in cui c'è il serio rischio (con l'allargamento della povertà alla fascia media della popolazione) di identificarsi con i loro richiedenti, con possibili ricadute sulle loro scelte che sono tutte da comprendere e che dovrebbero costituire oggetto di riflessione. Si potrebbe anche organizzare **la giornata dello scambio del ruolo/del lavoro** tra gli operatori di diversi servizi: "*gli operatori potrebbero affiancare persone che lavorano in campi diversi o ruoli diversi: ad esempio, l'assistente sociale, per un giorno, va a lavorare al fianco di chi lavora al punto di ascolto e viceversa*".

- Realizzare una formazione finalizzata a migliorare le competenze di comunicazione degli operatori, sull'**uso del web** e la facilitazione delle relazioni. L'obiettivo è di far accedere le organizzazioni ed i servizi alle community o creare community sui social network, ad esempio contattando le *social street*, che possono contribuire alla raccolta e distribuzioni con beni e volontari.
- Realizzare una formazione per gli operatori delle associazioni e dei servizi rispetto alla **gestione dei data base** delle persone in carico (prima occorrerebbe capire che database sono già in uso, quali possono essere condivisi e creare procedure per farlo). A partire dagli aspetti tecnici si possono condividere anche i linguaggi "umani" e professionali. Questo migliorerebbe la comunicazione tra le organizzazioni e gli operatori e le procedure che applicano.
- Al fine di migliorare **la rete di relazioni tra tutti i partecipanti** al sistema di raccolta, distribuzione ed erogazione dei beni di prima necessità, creare occasioni di confronto e laboratoriali (come quella in atto) che supportino lo scambio, la condivisione, l'informazione e la formazione "tra pari" su finalità, mezzi, idee e conoscenze.
- Formare figure di accompagnamento ai servizi, i cosiddetti **"coach"**, descritti come "*volontari formati alla relazione d'aiuto*", col compito di accompagnare, nel senso di affiancare anche fisicamente, la persona nel proprio percorso, per incoraggiarla, motivarla ed aiutarla a capire ed orientarsi tra i servizi. Queste figure non sostituirebbero ovviamente le figure professionali già attive, come gli educatori e gli assistenti sociali, ma sarebbero d'aiuto anche per loro.

Chi si è occupato di accompagnamento delle persone in difficoltà nella concreta ricerca sul territorio di opportunità (casa, lavoro, risorse, contatti …) di emersione dalla povertà, ha rilevato che una simile azione era efficace con le persone in condizioni non estreme. Queste avevano competenze da offrire e volontà di riscatto che venivano in tal modo valorizzate. Le ricadute in termini di attivazione di piccole reti e opportunità, magari per passaparola, erano interessanti.

C) Prassi di raccordo

Nel momento in cui la persona si presenta a ritirare i beni di prima necessità, occorre che sia messa a contatto con altre risorse. Il contatto potrebbe prevedere un **momento di ascolto** ed una prima "lettura" del bisogno, quindi una **prassi di segnalazione e accompagnamento** ad una rete di risorse, che va costruita a monte. Il momento dell'erogazione del bene deve essere concepito anche un aggancio ad altre risorse possibili: "*Occorre non fermarsi al bisogno alimentare, ma sapere che questo è un sintomo di altro*". Per coordinare un simile sistema, con coerenza ed efficacia, occorrono **protocolli di raccordo condivisi** tra le realtà attive nell'ambito della povertà.

Per accompagnare la persona nel contatto con i servizi è stata pensata la figura del ***coach***, descritta sopra (tema della formazione).

D) Strategie per affrontare le nuove povertà

Occorre superare l'idea dei servizi, come la mensa o altri che erogano beni di prima necessità, come luoghi dello stigma, con la stessa logica pensata per il social market. L'ipotesi è quella del **"pasto sospeso"**, nel senso di mettere a disposizione un pasto pagato per chi è in difficoltà, nei ristoranti che danno la disponibilità. Il ristoratore stesso si potrebbe far carico di offrire un pasto ogni tre pagati, ad esempio. Questa proposta non ha solo lo scopo di sopperire a un bisogno immediato alimentare, quanto relazionale, soprattutto per le famiglie con dei figli piccoli.

Sono emerse anche altre idee nella stessa logica, come il "**taglio di capelli sospeso**" presso il parrucchiere in occasione di un colloquio di lavoro, o altre prestazioni, artigianali e non. Un altro esempio è **l'accesso allo sport per i bambini di famiglie in difficoltà**, che restando escluse dalle reti amicali e di supporto genitoriale, rischiano di cumulare alla povertà anche l'isolamento, innescando un percorso negativo verso l'esclusione sociale.

Inoltre, nell'analisi dei bisogni e delle esperienze sono emerse interessanti considerazioni sulle nuove povertà e la prevenzione attraverso il lavoro di comunità, da tenere in considerazione per lo sviluppo di eventuali poste di lavoro su questo tema.

Infine, si ricorda la già evidenziata necessità di una riflessione sul rapporto tra gli operatori ed assistenti sociali e le persone in condizioni di povertà: che effetto ha sul lavoro e sull'intervento sociale il riconoscersi dell'operatore nella situazione di chi si rivolge ai servizi? Come gestire questa vicinanza emotiva? Come si possono supportare gli operatori in questa condizione? (vedi sopra: formazione, sostegno in gruppi tra pari).

E) Miglioramento del sistema di distribuzione

- A volte, associazioni che si trovano nello stesso territorio o comunque vicine, hanno un proprio pulmino per andare a ritirare dallo donatore, ed ognuna paga il bollo, l'assicurazione, ecc., del mezzo di trasporto. L'idea è di ottimizzare questo sistema, **condividendo le informazioni, quindi le risorse vere e proprie**. Ad esempio, mettere in condivisione tutte le informazioni e le possibilità di trasporto o stoccaggio, oppure le informazioni sui donatori "attivi" in modo che si ritiri tutta la merce disponibile ed allo stesso tempo non ci si sovrapponga nelle richieste alle aziende, rischiando di perdere tempo ed efficacia.
- A tal fine, è anche emersa l'idea di costituire una sorta di ***food pooling***, al fine di evitare il problema dello stoccaggio: un gruppo che si faccia promotore della raccolta e distribuzione tra i vari enti superando, laddove possibile, il problema di immagazzinaggio, sovra-disponibilità di alcuni prodotti in un certo periodo e carenza di altri, ecc.
- Un'altra idea per superare il problema dell'immagazzinaggio (descritto nell'analisi dei bisogni e delle esperienze, prima parte dell'incontro) può essere quella del **contatto diretto tra il beneficiario e il donatore**, quindi evitare l'organizzazione delle azioni intermedie (trasporto, stoccaggio) ed i problemi normativi e distributivi (esempio: le persone in condizioni di necessità potrebbero essere inviate direttamente al supermercato-donatore per ritirare il proprio pacco di viveri?).

F) Coinvolgimento delle aziende

- Si potrebbero incentivare le aziende a donare quanto non servito alle mense, attraverso una sorta di certificazione. C'è un marchio provinciale che riconosce la responsabilità sociale sull'inserimento lavorativo. Avere un marchio generale sulla responsabilità sociale è complicato. Si potrebbe però avere un **marchio specifico, che dice "*questa azienda non spreca il cibo*"** (forse è più semplice fare un accordo annuale con l'azienda ed assegnare il marchio di anno in anno, col rinnovo dell'accordo), altrimenti è molto complicato valutare un'azienda, fare accertamenti, ecc.
- A partire dalla considerazione che "*…forse anche un taglio di capelli, per chi cerca lavoro, potrebbe essere un bene di prima necessità*", si potrebbero **coinvolgere gli artigiani**, ad esempio i parrucchieri (ma anche i ristoratori, vedi il tema delle nuove povertà), facendoli diventare donatori di prestazioni, senza che gli costi molto (occorre ricordare che anche le piccole imprese sono in difficoltà).
- Si potrebbe anche rilanciare il progetto di collaborazione con gli agricoltori per il recupero dei prodotti rimasti sui campi, descritto nell'analisi dei bisogni e delle esperienze (prima parte dell'incontro).

G) Campagne di sensibilizzazione e raccolta fondi
In generale, occorre sensibilizzare la cittadinanza e cambiare la percezione della stessa povertà, che è un problema sul quale oggi, da un lato, emerge la consapevolezza che può riguardare tutti, dall'altro, occorre l'aiuto di tutti, perché spesso l'intervento più efficace è quello di comunità.
Una campagna di comunicazione potrebbe **informare la cittadinanza di quello che offre il territorio**, in modo che chi ha bisogno possa accedervi. Occorre proporne una lettura alternativa, che agevoli l'accesso anche per i "nuovi poveri", aiutandoli a **superare la stigmatizzazione**. Infatti, spesso sono visti come "*posti dove vanno a recuperare il cibo gli 'sfigati di turno', invece bisogna ripensarli anche come luoghi di condivisione, ad esempio*, (…) *luoghi in cui la città, il territorio, il quartiere, il comune, le associazioni condividono le difficoltà fra le persone (…) luoghi di socialità dove chi vuole, può portare delle cose da condividere ecc. … Esatto, pensarli come spazi pubblici*".
Inoltre, alcuni beni vengono raccolti dalle aziende, dallo spreco, ecc., ma per altri che non si trovano facilmente (come il detersivo per la lavatrice, gli assorbenti, i pannolini per i bambini), occorrono risorse economiche. Sono beni che difficilmente provengono dalle raccolte, perché non scadono e perché sono costosi. L'idea per gli empori delle Case Zanardi, è di fare sul web una campagna di **raccolta fondi** per comprare beni alimentari: "*sai che con 5 euro puoi comprare due chili di pasta, qualche pomodoro, ecc.? Sai che con 20 euro puoi soddisfare questo paniere? Ecc.*".

4. L'analisi delle idee e delle priorità

A partire dalle piste di lavoro appena descritte, si è cercato di individuare alcune proposte da approfondire e sviluppare attraverso una più concreta fase progettuale.
Il seguente schema raccoglie il tentativo da parte del gruppo di individuare e selezionare, attraverso l'assegnazione di un punteggio, le piste di lavoro da sviluppare nel corso del laboratorio. Le idee progettuali già definite, sono state valutate in termini di a) importanza

rispetto ai bisogni del contesto, b) praticabilità in relazione alle risorse e possibili ostacoli e, infine c) interesse/competenza delle organizzazioni di riferimento dei partecipanti per lo sviluppo di ciascuna proposta.

PISTE DI LAVORO PER LA PROGETTAZIONE DI GRUPPO	**Importanza** (priorità) della questione rispetto alle necessità del territorio *Assegnare punteggio da 1=min a 5= max*	**Praticabilità**, considerando le risorse e criticità del territorio *Assegnare punteggio da 1=min a 5= max*	**Interesse/competenza** dell'organizzazione di appartenenza *Assegnare punteggio da 1=min a 5= max*
A. AZIONI CONOSCITIVE su beneficiari, bisogni …	**5**	**3**	**4**
B. FORMAZIONE DEGLI OPERATORI	**4**	**4**	**4**
C. PRASSI DI RACCORDO tra servizi di erogazione e altri servizi	**5**	**3**	**3**
D. STRATEGIE PER AFFRONTARE LE NUOVE POVERTA'	**5**	**3**	**2-3**
E. MIGLIORARE IL SISTEMA DI RACCOLTA/DISTRIBUZIONE (organizzazione raccolta, trasporto, stoccaggio, distribuzione)	**5**	**3-4**	**5**
F. COINVOLGIMENTO DELLE AZIENDE nel recupero di beni	**5**	**3**	**4**
G. CAMPAGNE DI SENSIBILIZZAZIONE E RACCOLTA FONDI	**5**	**4**	**4**

L'analisi dello schema mostra come la possibilità di individuare priorità chiare in un territorio in grande trasformazione e con molti temi emergenti, non è per nulla semplice né scontata.

La comparazione per colonna tra le celle dello schema, mostra che le 7 piste di lavoro sono considerate quasi **tutte questioni di massima priorità** (valore 5), solo il tema della formazione ha un valore solo leggermente inferiore (valore 4).
Rispetto alla praticabilità di una progettazione su ciascuna pista, le più percorribili appaiono quelle relative alla **formazione ed alla sensibilizzazione** (entrambe con valore 4), seguite dal miglioramento del sistema organizzativo di raccolta dei beni (valore tra 3 e 4).

Rispetto alle competenze ed all'interesse sulle varie piste di lavoro, emerge ancora il tema della **raccolta dei beni** (valore 5).

Una rapida comparazione per riga mostra che le due piste di lavoro relative alla **raccolta dei beni** (la somma dei tre valori assegnati è 13-14) ed alla **sensibilizzazione** (la somma è 13) sono le ipotesi più accreditate per la progettazione.

Colpisce anche il valore relativamente basso (2-3) assegnato alla pista sulle **nuove povertà** in relazione alle competenze per affrontare il tema nella progettazione di gruppo. A tal proposito si propone di comparare le celle anche trasversalmente, ad esempio associando a questo gli alti valori assegnati alla formazione in termini di praticabilità e competenza: **un progetto di formazione sulle nuove povertà può accrescere le competenze/conoscenze considerate dal gruppo come limitate**. Questo tema si presenta come una delle sfide cruciali per gli operatori, che non solo necessitano di nuove conoscenze per affrontarla, ma sono portati a volte ad indentificarsi con chi è in difficoltà, con tutte le ripercussioni psicologiche che ne derivano ed i loro effetti sulla gestione dei casi stessi e delle opportunità offerte.
La lettura trasversale della tabella ha condotto anche all'associazione della pista di lavoro sulla sensibilizzazione (tre le più quotate) con quella sulle nuove povertà: **la progettazione avrebbe potuto riguardare la sensibilizzazione del territorio sulle nuove povertà**.

In breve, l'esito complessivo della discussione è stato il seguente: se le piste di lavoro sono (quasi) tutte ugualmente importanti (e la praticabilità di una progettazione a tal proposito, così come le competenze disponibili a tal fine sono valutate sempre con valori medi), probabilmente è necessario avere una sede in cui portare avanti un ragionamento di sviluppo di tutte quante e di eventuali altre.

È opinione di diversi partecipanti che, mentre si riesce tutto sommato nei territori ad affrontare le emergenze quotidiane, manchi invece un luogo di riflessione e condivisione che consenta di acquisire e sviluppare nuove idee e proposte e metta in circolo le esperienze nel sistema dei servizi e degli attori che si occupano di beni di prima necessità.

Il gruppo decide quindi di abbandonare completamente, per il momento, le singole piste di lavoro elaborate in precedenza, non per un ripensamento sulla loro priorità, ma al contrario per concentrarsi su un possibile percorso che dovrebbe consentire di proseguire nel loro sviluppo.

Il gruppo ha quindi deciso di sviluppare una ulteriore pista di lavoro **relativa alla costituzione di un tavolo/coordinamento/rete/gruppo di lavoro orientato a proseguire ed allargare l'esperienza del confronto attivata dal percorso laboratoriale in atto**.
Si è dunque trattato di elaborare la proposta di una sorta di "contenitore" che consenta di sviluppare in futuro le tematiche emerse finora ed altre che emergeranno nel tempo, garantendo scambio di idee, esperienze e buone prassi, competenze, risorse, occasioni

di progettazione, in modo continuativo e trasversale ai territori ed agli enti che si occupano di beni di prima necessità.

In seguito all'approfondimento di questa pista di lavoro, che per il gruppo rimane l'esito principale del percorso, si sono anche sviluppate un po' più nel dettaglio (anche se in modo meno approfondito, solo per mancanza di tempo), altre due idee progettuali: l'allargamento della platea di organizzazioni che fanno riferimento alla piattaforma di condivisione elaborata dal CSV e già descritta in precedenza e la predisposizione di una piattaforma informatica di livello più operativo. Le due idee sviluppate parallelamente da due sottogruppi di lavoro mostrano interessanti spunti in comune ed appaiono per molti versi sovrapponibili.

5. Le proposte progettuali

Di seguito si presentano le idee progettuali sviluppate dal gruppo di lavoro nel corso del percorso laboratoriale.

1) Il primo prodotto del lavoro di gruppo è presentato nella scheda di seguito: si tratta del già citato "luogo" deputato al coordinamento e confronto tra le organizzazioni che si occupano di beni di prima necessità nel territorio della provincia di Bologna.

TITOLO (PROVVISORIO): Coordinamento beni di prima necessità
Mandato istituzionale
La dimensione istituzionale del tavolo è quella intermedia (ex-provincia, area metropolitana in via di costruzione), dunque qui dovrebbe essere legittimato il suo mandato e questa dovrebbe essere la sede politico-decisionale alla quale far pervenire gli esiti del suo lavoro e le sue proposte.
Finalità del tavolo
Il tavolo dovrebbe poter unificare due piani di discussione ed elaborazione: quello della riflessione/ricerca e quello tecnico-pratico. 1. Consentire la riflessione condivisa sui cambiamenti sociali in atto, sui bisogni vecchi e nuovi, sugli interventi in atto 2. Stimolare la condivisione e la diffusione di buone pratiche ed esperienze tra territori, enti ed esperti, valutandone ipotesi e condizioni di riproducibilità e ragionando sugli esiti 3. Attraverso il confronto, rafforzare le reti e le relazioni tra chi si occupa degli stessi temi in enti e territori diversi, per agevolare le prassi nella quotidianità e favorire lo scambio e la sistematizzazione di risorse, competenze, idee 4. Condividere la progettazione di iniziative nuove o innovative e/o di percorsi e/o prassi comuni 5. Organizzare iniziative concrete ed azioni comuni. Il lavoro del gruppo dovrebbe avere anche un impatto concreto sul territorio in termini di diffusione di idee e conoscenze e di realizzazione effettiva di proposte 6. Raccolta, condivisione e diffusione di informazioni e documentazione (anche attraverso i mezzi informatici) sul tema dei beni di prima necessità, sia prodotte dall'attività del tavolo stesso, sia raccolte sul territorio o in altri contesti consentire ed arricchire la sua attività

(esempio: altre esperienze rintracciate in Italia o all'estero).
Componenti
Il gruppo di lavoro deve essere eterogeneo sia territorialmente che per composizione. Dovrebbe coinvolgere: - enti pubblici ed amministrazioni locali a tutti i livelli (Distretti, Unioni, Comuni, ASP, Università, ecc.) - enti di terzo settore che si occupano del tema (cooperative sociali, volontariato, Caritas, Volabo, Last Minute Market, ecc.) - enti privati (Coop, ma anche altre eventuali aziende interessate o sensibili al tema)
Modalità organizzative
Modalità di convocazione: Il tavolo/gruppo non dovrebbe essere selezionato a monte, ma tutti i potenziali interessati dovrebbero essere invitati a prendervi parte. *Modalità di riunione:* Tutti i partecipanti dovrebbero essere convocati allo stesso tavolo, in modo da evitare la separazione tra i livelli di discussione tecnico/operativo e di riflessione sui fenomeni e sugli interventi. *Modalità di conduzione:* Al fine di evitare discussioni dispersive e gestire l'eventuale numerosità del gruppo, occorrerebbe mantenere la modalità laboratoriale sperimentata, con la facilitazione del gruppo, la restituzione e la circolazione degli esiti.

2) La seconda idea progettuale è orientata al miglioramento del sistema di raccolta e distribuzione dei beni di prima necessità. Come si è detto, il tempo disponibile per sviluppare le due seguenti piste di lavoro è stato limitato. Si propone una sintesi di quanto emerso, che necessiterà di ulteriori approfondimenti per diventare un progetto più completo e dettagliato.

PISTA DI LAVORO SCELTA: E) Migliorare sistema di raccolta e distribuzione
L'idea è quella di sviluppare le potenzialità di una risorsa già presente sul territorio: la piattaforma di condivisione predisposta dal Volabo nell'ambito del progetto "Dallo spreco alla solidarietà". In particolare, la bacheca cerco-offro, che consente di agevolare lo scambio di beni e risorse di ogni tipo, potrebbe essere allargata e resa disponibile alle istituzioni ed a tutti gli enti pubblici, privati e di terzo settore che lavorano in questo stesso ambito. La bacheca raccoglie sia chi dona che chi raccoglie beni e consente loro di mettere in comune quanto disponibile, ottimizzando il sistema complessivo evitando sprechi, facilitando lo smaltimento rapido di partite consistenti e colmando necessità e carenze laddove ve ne sia la possibilità, facilitando la messa in comune tra un numero di soggetti più ampio possibile, incluse le risorse per la logistica, che risultano dall'analisi svolta, particolarmente preziose (magazzini, frigoriferi, mezzi). Trattandosi di ampliare un progetto già in atto, sarà necessario, in primo luogo, contattare chi vi è già impegnato e confrontarsi con questo gruppo di lavoro, per elaborare un strategia in comune in questo senso. Al fine di consentire l'allargamento della piattaforma a nuovi e diversi soggetti, si potrebbero prevedere delle azioni per dare visibilità all'iniziativa e sensibilizzare i potenziali partecipanti a prenderne parte. Per coinvolgere un maggior numero di donatori possibile, si potrebbe pensare ad un riconoscimento, in particolare per le aziende, i supermercati, gli agricoltori, ecc.

Altri soggetti da coinvolgere potrebbero essere: le *social street* ed altri gruppi più o meno formali, che sono risorse potenziali per il sistema di raccolta e distribuzione, sia in termini di beni che di volontari o luoghi/mezzi. La bacheca andrà aggiornata, ma potrebbe anche aumentare le sue funzioni per mettere a disposizione anche esperienze, buone pratiche o altre informazioni utili a mettere a sistema soggetti e risorse.

3) Anche la terza proposta progettuale va nella direzione di sviluppare la rete, ma si concentra sul livello operativo di supporto alle persone in difficoltà, più che sulle questioni organizzative della raccolta e scambio di beni e risorse.

PISTA DI LAVORO SCELTA: C) Migliorare le prassi di raccordo tra i servizi di erogazione
L'idea è quella di sviluppare uno spazio di condivisione, attraverso una piattaforma virtuale, che dia la possibilità agli operatori e assistenti sociali di proporre percorsi ed interventi complessi alle persone che si rivolgono ai servizi, mediante il raccordo tra organizzazioni e la messa a disposizione di risorse. La necessità è quella di portare a conoscenza le risorse che sul territorio sono molte, ma non sempre si conoscono. La piattaforma dovrebbe essere aperta a tutti gli operatori pubblici e di terzo settore, gli assistenti sociali, le figure sanitarie dell'Asl, volontari, privati cittadini che vogliono contribuire, ecc., che qui potrebbero venire a conoscere o a portare potenziali contributi a disposizione di chi si trova in condizioni di povertà. In questo modo, sarebbe una "rete allargata" a prendersi cura di chi è in difficoltà, non più un solo servizio. I beneficiari ultimi sarebbero i cittadini, attraverso la fruizione delle figure operative che riuscirebbero meglio a supportarli nelle loro richieste. Per lo sviluppo di questo spazio e della tecnologia necessaria, si potrebbe far ricorso a donazioni, risorse pubbliche, contributi di aziende, ecc.

Si tratta dunque di tre progetti di rete, di cui due sono spazi virtuali, mentre uno è "fisico", ma prevede il raccordo anche tramite un luogo virtuale. Quindi, in un'ipotesi di proseguimento del laboratorio, si potrebbe provare a ricondurre le tre idee progettuali ad un unico percorso di sviluppo, raccordandole tra loro. Ad esempio, la creazione della piattaforma virtuale, sia di livello operativo che più organizzativo, potrebbe essere uno dei primi progetti a cura del coordinamento dei soggetti che si occupano di beni di prima necessità sul territorio della Provincia.

I partecipanti

Elve Ghini	Servizi sociali territoriali - Quartiere Borgo-Reno – Comune di Bologna
Raffaele Sacchetti	ASP Città di Bologna

Dino Cocchianella	Istituzione inclusione sociale
Giuseppe Nicolini	Comune di Bologna
Fernanda Galletti	Comune Bologna
Paola Lodi	Servizio Sociale Comune Crevalcore
Andrea Demaria	Comune Pianoro Servizi alla persona
Marina Zuffi	Comune Pianoro
Sara Avoscan	Comune di Pianoro
Monica Degregorio	Comune di Ozzano
Beatrice Bignami	Ufficio di Piano Porretta
Antonella Lazzari	Provincia di Bologna
Graziana Pastorelli	Comune San Pietro in Casale Servizio sociale
Costanza Boresi	Associazione Dolce Acqua
Lucia Lella	Coop Adriatica
Roberta Paltrinieri	Università di Bologna
Michela Masi	Auser
Cinzia Migani	VolaBo – Centro servizi volontariato Prov.BO
Laura Boi	Antoniano Onlus
Lucia Marciante	Unibo
Umberto Mezzacapo	Università di Bologna
Barbara Brunelli	Provincia Bologna
Laura Chillè	Comune Bologna – Istituzione per inclusione sociale
Francesco Bertoni	Provincia Bologna
Tatiana Saruis (facilitatrice)	IRESS soc.coop.