

ONDS

Osservatorio Nazionale sul Disagio e la Solidarietà nelle Stazioni Italiane

2014

RAPPORTO ANNUALE

INGRESSI



INTERVENTI



UTENTI



STRANIERI



onds

OSSERVATORIO NAZIONALE
SUL DISAGIO E LA SOLIDARIETÀ
NELLE STAZIONI ITALIANE



Stazioni



ONDS

Osservatorio Nazionale sul Disagio e la Solidarietà nelle stazioni italiane
Rapporto Annuale 2014

A cura di:

Alessandro Radicchi, Franca Iannaccio, Gianni Petiti,
Eleonora Romano, Francesco Accattapà, Romina Filitto

Introduzione di Michele Mario Elia

Hanno collaborato gli Help Center delle stazioni di:

Chivasso (Chiara Vercellini)

Milano (Silvia Fiore)

Torino (Massimo De Albertis)

Bologna (Annamaria Barbiroli)

Firenze (Adriana Barbecchi Grassi e Maria Iraci Eneas)

Roma (Laura Cucinotta)

Pescara (Antonello Salvatore)

Napoli (Antonio Barbato)

Melfi (Antonella Robotaccio)

Bari (Manila Violante e Christian Signorile)

Messina (Francesca Giorgianni)

Catania (Valentina Cali)

Genova (Marco Girella)

Foggia (Antonio De Feudis)

Grafica e impaginazione: Vito Reina per Europe Consulting

2015 EC edizioni - www.ecedizioni.it

Europe Consulting scs ONLUS

Viale dell'Università, 11 – 00185, Roma

www.europeconsulting.it

www.onds.it

ONDS è un progetto realizzato da Ferrovie dello Stato Italiane in collaborazione con ANCI sotto la Direzione tecnica ed operativa della cooperativa sociale Europe Consulting ONLUS.

ONDS
RAPPORTO
ANNUALE
2014 

INDICE

06 Introduzione

PARTE PRIMA

10 Presentazione del rapporto

13 Capitalizzare l'innovazione

PARTE SECONDA

22 Premessa metodologica

25 Glossario

28 Il sistema Anthology

30 Il 2014 in 12 numeri

32 Dati riepilogativi

34 Attività centri Anthology

PARTE TERZA

50 I centri si raccontano

52 Chivasso

58 Torino

64 Milano

70 Bologna

76 Firenze

84 Roma

92 Pescara

100 Napoli

108 Melfi

110 Bari

118 Messina

126 Catania

132 Genova

136 Foggia

PARTE QUARTA

140 Research Paper





INTRODUZIONE

L'ATTENZIONE AL SOCIALE DEL GRUPPO FERROVIE DELLO STATO ITALIANE

Ci sono delle parole-chiave come “responsabilità” e “solidarietà” che il Gruppo FS Italiane coniuga ogni giorno in tutte le sue attività, nelle stazioni come sui treni. La responsabilità di un’impresa che, consapevole della propria funzione di servizio e diffusione territoriale, sente di dover dare un apporto aggiuntivo alla collettività non esauribile esclusivamente con l’offerta di trasporto, e la solidarietà verso quelle persone più bisognose che spesso identificano le stazioni come dimora abituale, oppure vi risiedono temporaneamente in attesa di raggiungere altri Paesi dove poter iniziare una nuova vita.

Il Gruppo FS Italiane ha coniugato queste due parole-chiave dedicando parte del proprio patrimonio immobiliare, non più funzionale all’esercizio ferroviario, all’accoglienza dei più bisognosi e costituendo, d’intesa con i comuni e il Terzo Settore, gli Help Center sportelli di orientamento sociale che nelle aree ferroviarie prendono in carico quotidianamente le persone svantaggiate e le avviano verso percorsi di recupero. È un modo concreto per declinare il concetto di responsabilità sociale nella nuova accezione che sta assumendo in questi ultimi anni, anche grazie all’elaborazione teorica di illustri economisti: dalla teoria del *valore condiviso* all’*impresa collaborativa*. È proprio la concretezza, con il costante impegno per la coesione sociale e territoriale, il valore aggiunto del contributo che il Gruppo FS Italiane sta apportando al concetto di responsabilità sociale nel panorama imprenditoriale nazionale ed europeo.

Con l’Help Center di Reggio Calabria, recentemente inaugurato nell’ambito delle iniziative previste dalla Presidenza del Consiglio per la Giornata Mondiale contro il Razzismo, sono 15 i centri attualmente attivi: Milano Centrale, Torino Porta Nuova, Chivasso, Genova Cornigliano, Bologna Centrale, Firenze Santa Maria Novella, Roma Termini, Napoli Centrale, Pescara Centrale, Foggia, Bari, Catania Centrale, Melfi e Messina.

Prossimamente saranno aperti gli Help Center a Trieste e Viareggio, e sarà potenziato quello di Bari. Sono in fase di studio le aperture di nuovi Help Center a Genova Porta Principe, Venezia Mestre, Pisa, Livorno, Palermo e Villa San Giovanni.

Tutti si basano su un modello collaborativo di rete, che vede il coinvolgimento del Gruppo FS Italiane (con la concessione in comodato d'uso gratuito degli immobili, attualmente per un totale di circa 11.200 mq nei 15 centri), delle Amministrazioni Locali (che finanziano le attività, in quanto titolari della gestione dei servizi sociali della città e dei processi di reinclusione) e del Terzo Settore (dotato del know-how necessario a fornire i servizi di orientamento).

A seguito di un accordo con l'ANCI, dal 2005 è stato istituito l'Osservatorio Nazionale sul Disagio e la Solidarietà nelle stazioni (ONDS) che coordina la rete degli Help Center e che ogni anno redige un Rapporto delle attività svolte da tutti i centri operanti. L'analisi di questi dati, riportati e analizzati nelle pagine seguenti, sta diventando sempre più un appuntamento fondamentale per una riflessione sullo stato sociale ed economico del Paese, perché le stazioni rappresentano oggi un "barometro sociale" che non solo misura, ma spesso anticipa il verificarsi di fenomeni che investiranno la nazione: è il caso delle nuove povertà, così come dei flussi migratori. Se le persone senza dimora censite dall'ISTAT sono in Italia circa 50.000, e se quasi il 25% della popolazione è a rischio povertà e circa 170.000 sono stati gli immigrati giunti sulle nostre coste dal Nord Africa nel 2014, possiamo comprendere perché le stazioni - che nel tessuto sociale e urbano vivono e si sviluppano - hanno inevitabilmente subito un impatto molto serio da questa lunga e negativa congiuntura economico-sociale.

È una situazione che il Gruppo FS Italiane intende governare facendosi promotore di reti articolate di intervento sui singoli territori, ma soprattutto ai più alti livelli istituzionali nazionali e europei, proponendo modelli e buone pratiche di collaborazione con altre imprese sia profit, sia non profit. La rete europea sulle iniziative sociali nelle stazioni, che vede coinvolti 12 gestori ferroviari nazionali, importanti soggetti del Terzo Settore dei principali Paesi UE, i comuni di Roma e Parigi - tutti firmatari della Carta Europea della Solidarietà - è la testimonianza del fatto che anche le grandi imprese hanno consapevolezza di questo genere di problemi e intendono muoversi in maniera collaborativa perché l'emergenza sociale ha bisogno di risposte condivise e immediate. Oggi sono 130 milioni le persone a rischio povertà in Europa, alle quali occorre dare risposte concrete in tempi rapidi, e l'imponenza del numero di poveri, equivalente alla popolazione di due grandi nazioni, non può che evidenziare quanto le linee guida di Europa 2020 siano ancora per molti versi inattese.

Lo scorso 19 giugno oltre 10.000 aziende europee, attraverso le loro associazioni nazionali, hanno sottoscritto presso EXPO Milano 2015 il Manifesto di Milano sulla CSR (Corporate Social Responsibility) per rilanciare i temi della responsabilità sociale come possibile via di uscita dalla crisi e ricalibrare le linee guida di Europa 2020.

È un impegno che il Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane intende perseguire fino in fondo, a partire dalle azioni già in corso con la destinazione di spazi e risorse umane ed economiche, per contribuire a realizzare in Italia e in Europa un nuovo modello di *welfare society di rete*.

Michele Mario Elia
Amministratore Delegato
Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane



PARTE PRIMA

PRESENTAZIONE DEL RAPPORTO



A quasi dieci anni dalla firma del protocollo sulle politiche sociali tra Ferrovie dello Stato Italiane e ANCI, il rapporto delle attività 2014 dell'Osservatorio Nazionale sul Disagio e la Solidarietà nelle stazioni viene presentato in una forma rinnovata, più approfondita e più scientifica. Dai due centri di Roma e Milano che nel 2004 avevano iniziato a "ritrovarsi" e allinearsi sulle modalità e le strategie di intervento sociale nelle stazioni, siamo arrivati oggi a quindici Help Center in altrettante stazioni grandi o medie del nostro Paese, da Nord al Sud, dove Ferrovie dello Stato Italiane, grazie alla concessione di oltre undicimila metri quadri di spazio in comodato d'uso, in collaborazione con le istituzioni locali e con altri enti privati, ha favorito la nascita o il consolidamento di una nuova modalità di intervento sociale, quella nei luoghi pubblici ad alta frequentazione e, nel caso specifico appunto, nelle stazioni: quella degli Help Center.

Nasce così una "buona prassi" tutta italiana, che viene poi ripresa nel 2008 anche a livello internazionale con la firma della Carta europea della solidarietà tra alcuni principali gestori ferroviari europei, oggi raggruppati nella rete *Gare Européenne et Solidarité*, di cui l'Italia, assieme alla Francia, gestisce la co-presidenza.

Studio, quindi, modellizzazione e analisi delle problematiche legate alla povertà che insistono su luoghi così speciali come gli snodi ferroviari che oggi, ancora di più, rappresentano una città nella città, una piazza metropolitana dinamica, di incontri, affetti, interessi, ma anche miserie. Ne sono un esempio gli ultimi fatti di cronaca del 2015, quando ancora una volta le stazioni italiane sono state chiamate in causa per far fronte alla concentrazione di migliaia di immigrati sopraggiunti dal Nord Africa e intenzionati solo a "transitare" nel nostro Paese, ma che per la temporanea sospensione del trattato di Schengen sono stati costretti a fermarsi e chiedere aiuto.

È evidente, quindi, che i fenomeni sociopolitici e migratori che investono l'Italia si riflettono immediatamente nelle stazioni tanto che, proprio in questo rapporto, accanto alle oltre 31.000 persone senza dimora registrate che si sono rivolte agli Help Center della rete, accettando di iniziare un percorso di presa in carico, si evidenzia come, in particolare nelle città del sud, si registri un incremento enorme dell'affluenza anonima che ci fa subito pensare ai 170.000 sbarchi avvenuti nel 2014.

Studio, modellizzazione e analisi quindi, anche delle prassi d'intervento e gestione di quella che non può essere più considerata ormai una problematica di cui si deve far carico solo il gestore ferroviario, ma piuttosto deve rappresentare un tema condiviso e da condividere con le altre

forze che intervengono nella gestione del Welfare e trasversalmente della sicurezza della città, essendone le stazioni la principale porta di accesso. Concedere spazi in comodato, a beneficio delle amministrazioni locali, ha senso solo se esse sono determinate a impegnarsi nella costruzione di strategie politiche e operative di gestione di quegli spazi, che prevedano un'integrazione del servizio offerto nel sistema di Welfare della città e, al contempo, garantiscano finanziamenti specifici e strutturati per le organizzazioni che li gestiranno.

La scelta operata fin dalla nascita della rete ONDS di dotarsi di metodi condivisi e informatizzati di misurazione degli interventi, vede, in particolare in questo rapporto, una sua espressione particolarmente avanzata. La creazione della piattaforma informatica Anthology, nata proprio dall'esperienza della rete ONDS, già vincitrice del Sodalitas Social Innovation Award nel 2012 e oggi utilizzata anche da alcune amministrazioni virtuose nel monitoraggio del sistema di accoglienza e intervento cittadino delle persone immigrate o senza dimora, ha rappresentato quel valore aggiunto che ha permesso, in questo rapporto, di iniziare a effettuare in via sperimentale analisi statistiche incrociate più precise e mirate. Tali analisi evidenziano risultati che, per quanto circoscritti all'ambito di intervento delle stazioni, possono già rappresentare delle "finestre" in grado di dare una visione prospettica particolarmente interessante sull'evoluzione della povertà nel nostro Paese. Sebbene, infatti, alcune analisi specifiche siano limitate solo ad alcune città per le quali la base dati è più consistente e congruente, per un confronto incrociato che avesse un valore statistico-economico significativo, la validità della sperimentazione e la sua potenziale applicazione su informazioni che vengono registrate quotidianamente in tempo reale può davvero rappresentare quella innovazione tanto ricercata in Italia, ma anche in Europa, in grado di arrivare a definire degli indicatori permanenti di percezione immediata della situazione del Paese.

In questo processo il ruolo giocato da Ferrovie dello Stato Italiane e la fiducia dimostrata nella strutturazione di questo modello d'intervento è stata in questi anni davvero sorprendente. Grazie alla realizzazione di iniziative locali mirate, ma anche di progetti europei particolarmente ambiziosi, che hanno supportato lo sviluppo di questa modalità di lavoro, negli ultimi dieci anni si è passati da azioni isolate di intervento sociale o di sicurezza - che nella maggior parte dei casi non andavano affatto a risolvere problemi incardinati nelle stazioni da anni - a veri e propri tavoli di concertazione interistituzionali. Ci si è così potuti confrontare costantemente sulle modalità di intervento più valide dal punto di vista sociale, ferroviario e cittadino in genere, dal ricovero della persona anziana malata e con problemi psichiatrici, che da venti anni continuava a dormire, mangiare e sopravvivere sotto la pensilina in testa al binario uno di Roma Termini dove parte il Freccia Rossa, fino alla individuazione degli spazi o degli immobili dove accogliere centinaia di rifugiati politici, che diversamente dormirebbero nel mezzanino della stazione di Milano Centrale. Anche la cultura della percezione del disagio è cambiata, in particolare nei dipendenti ferroviari, grazie anche a percorsi formativi articolati e dedicati al personale di stazione, oggi modellizzati anche a livello europeo nell'ambito di progetti quali il recente *Train in Stations*. Quello che ieri era considerato un "barbone" oggi è una persona, magari multiproblematica, con un passato difficile, ma che comunque, come tutti, ha una sua dignità e un suo diritto ad essere ascoltata, supportata e indirizzata verso un'opportunità di vita.

STRUTTURAZIONE DEL RAPPORTO

Quest'anno, la prima parte di questo rapporto è dedicata alla esplicitazione del modello di intervento nelle stazioni, con un position paper che, in un momento particolarmente delicato per le politiche di accoglienza nel nostro Paese, vuole fungere da spartiacque rispetto al lavoro fatto fino ad oggi dalla Rete ONDS e quello che d'ora in poi si andrà a fare, cercando di contaminare ancora di più i sistemi di welfare locali che sempre più spesso, proprio dalle esperienze di stazione,

se non direttamente nutrimento, certamente prendono esempio come buona prassi di innovazione sociale.

La seconda parte è dedicata all'analisi generale dei dati raccolti nel 2014. Dopo una panoramica sulla metodologia di raccolta dati e un accenno alla modalità di funzionamento del sistema Anthology, si entra nel dettaglio dei numeri con un quadro generale delle dodici città che nel 2014 hanno contribuito alla raccolta delle informazioni (Chivasso, Genova, Torino, Bologna, Firenze, Pescara, Roma, Napoli, Melfi, Catania, Messina e Bari). Si passa poi ad una analisi più specifica su un sottoinsieme di quelle che hanno utilizzato in maniera coerente e continuativa la piattaforma Anthology (Bologna, Firenze, Pescara, Roma, Napoli, Messina e Bari), cui si aggiunge Milano, il cui Help Center ha fornito dati coerenti con le modalità di raccolta del sistema.

Tutti i dati, anche delle altre città, sono ripresi e analizzati in dettaglio nella terza parte del rapporto, dove quest'anno sono riportate le interviste ai rappresentanti dei singoli centri, per ascoltare anche un punto di vista più umano e meno statistico delle problematiche trattate. Tra questi c'è anche l'Help Center di Foggia che, sebbene non abbia potuto operare in maniera continuativa a causa della mancanza di fondi a sostegno del servizio, ha comunque dato il suo contributo come intervento generico di volontariato in stazione.

Nella quarta parte del rapporto, utilizzando quest'anno strumenti di analisi più avanzati, si entra nel dettaglio di tre città: Roma, Napoli e Firenze. Per questi centri, grazie alla migliore qualità dei dati in termini di coerenza e completezza, è stato possibile effettuare alcune analisi econometriche. I risultati che ne emergono lasciano trasparire la potenzialità di un lavoro di rete di questo tipo, quando affiancato da un sistema di raccolta avanzato e condiviso come quello di Anthology.

Alessandro Radicchi

Direttore ONDS

10 Luglio 2015





CAPITALIZZARE L'INNOVAZIONE

PREMESSA

Parlare di innovazione, tanto più in campo sociale, significa per alcuni versi procedere a ritroso, quindi percorrere all'inverso la strada che si è fatta per raggiungere un certo obiettivo e valutare quali siano state le tappe, le modalità di lavoro, gli elementi che hanno caratterizzato i singoli passaggi; quali gli attori coinvolti nell'intero processo per comprendere, infine, il percorso che ha condotto alla soluzione di particolari criticità e alla modificazione sostanziale del contesto originario.

In altre parole, innovare significa avere la capacità di combinare in modo diverso gli elementi, i fatti e le risorse disponibili per la realizzazione di azioni che abbiano un valore aggiunto in termini di cambiamento, per il sistema nel quale tali azioni si realizzano. Si potrebbe dire che l'elemento caratterizzante l'innovazione sia rappresentato dal percorso che conduce, solo in un secondo momento, alla concretizzazione di un progetto; non si tratta dunque di un colpo di genio, ma di una vera e propria impresa.

La parte più difficile è il riconoscimento delle innovazioni come tali, poiché non sempre si è in grado di rileggere il percorso realizzato e di sostenerne gli effetti cosiddetti "mainstream" sul lungo periodo, con una capitalizzazione

massiccia del valore aggiunto ricavato ed una disseminazione capillare sui vari ambiti interessati.

L'innovazione è, infatti, molto spesso il risultato di azioni legate alla necessità di trovare risposte concrete e immediate a problemi di natura multifattoriale, che determinano fenomeni complessi da governare e che richiedono un approccio olistico, multipartenariale e multidisciplinare. Il conseguimento del risultato originariamente previsto finisce spesso per essere l'unico elemento rilevato a scapito dell'intero processo attivato, mentre le azioni che ne derivano, pur essendo pensate per colpire un preciso bersaglio, chiamano in causa tutti gli elementi che concorrono al raggiungimento di un risultato sostenibile.

Non stupisce, quindi, che siano le cooperative e le imprese sociali in primis, oltre che il Terzo Settore in generale, le categorie più innovative per attitudine; vale a dire le organizzazioni che hanno nel proprio DNA una naturale inclinazione ad assumersi una certa dose di rischio ed un modus operandi peculiare, storicamente imperniato su una scarsa disponibilità di risorse economiche, ma su un ampio bacino di capitale umano, di intelligenze e di talenti con il compito di misurarsi con le sfide quotidiane dell'agire cooperativo.

Nell'esperienza della rete ONDS, l'innovazione generata non è altro che

l'estensione ad un sistema di nuclei territoriali di quello che potremmo definire dinamismo operativo orientato alla ricerca-azione, poiché legge criticamente i fenomeni e opera, secondo un metodo di lavoro condiviso, per affrontarli efficacemente, grazie ad un denso tessuto civico e sociale di cooperazione partenariale.

CONTESTO

La rete degli Help Center ONDS

Il sistema degli Help Center è nato, a partire dalla necessità condivisa da FS Italiane e dalle Amministrazioni locali, di contrastare i fenomeni di degrado sociale che si andavano sviluppando nelle stazioni ferroviarie in modo sempre più marcato alla fine degli Anni Novanta.

Un periodo storico molto importante ed evocativo, carico di promesse per il futuro; da un lato l'Europa e le sue sfide, ma anche le nuove opportunità legate alla libera circolazione, alla moneta unica, ai vantaggi di una comune prospettiva di sviluppo; dall'altro, la realtà locale nella quale cominciavano a sperimentarsi prassi partecipative in particolari ambiti di interesse, primo fra tutti il sociale, con un grande fermento nelle comunità locali, specie nelle periferie estreme, assunte ad avamposti di una politica territoriale rigenerata dall'afflato europeista. Sull'onda della costruzione di una nuova dimensione comunitaria si sviluppano, in questo periodo, importanti esperienze di concertazione, che danno origine a reti di cooperazione partenariale promosse principalmente da enti locali e che coinvolgono le rappresentanze della società civile: imprese, associazioni datoriali, sindacati, Terzo Settore. In questo periodo prende piede, in tutte le grandi aree metropolitane del Paese, un intenso lavoro di consultazione del pubblico e dei beneficiari sulle politiche messe a punto dalle giunte locali, che si è poi rivelato cruciale nella fase di assestamento dei singoli progetti. Sulla scorta delle esperienze sviluppate dalle associazioni datoriali, dalle rappresentanze sindacali e da quelle istituzionali, i Tavoli di concertazione istituiti un po' ovunque nel Paese hanno utilizzato il metodo della discussione

democratica per trattare specifiche aree di interesse, con un valore aggiunto diverso rispetto ai precedenti sistemi di concertazione: vale a dire la disponibilità, in misura variabile, di spazi di progettazione condivisa.

Da qui la pianificazione di azioni anche di una certa importanza, nelle quali attori chiave dei territori, diversi per natura, statuto e scopi hanno agito vincolati in una sorta di patto di cooperazione per la realizzazione di progetti di sviluppo. Il grado di coinvolgimento di ciascun partner era di norma limitato a specifiche aree di intervento necessarie a soddisfare un determinato bisogno, in concorso con altri attori votati al medesimo obiettivo ciascuno secondo le proprie competenze e/o specificità.

Questo metodo ha avuto l'obiettivo, in primo luogo, di costruire partenariati variegati in grado di sostenere progetti anche sul medio - lungo periodo, garantendone la sostenibilità economica nel tempo; in secondo luogo, favorire la disseminazione degli output di progetto e il loro effetto mainstream nelle politiche settoriali.

In questo humus è cresciuto il ruolo del Terzo Settore che, in qualità di soggetto ad elevato coefficiente di prossimità con le comunità territoriali di riferimento, ha rappresentato il più importante partner delle amministrazioni locali nel quadro di iniziative di promozione sociale, quasi un prolungamento delle istituzioni nel cuore dei territori dove spesso operava già per la fornitura di servizi di welfare.

La disponibilità di risorse – ad esempio provenienti da progetti comunitari – ha garantito il coordinamento dei diversi settori di collaborazione e quindi favorito la presenza e l'apporto di tutti gli attori coinvolti. L'attribuzione delle risorse economiche secondo un'ottica progettuale e trasparente ha facilitato l'emersione dei "talenti" presenti nei vari contesti sociali ed economici, che hanno trovato una loro collocazione e un ambito di espressione dentro una cornice istituzionale ben definita; inoltre, il contesto locale concepito come "incubatore" ha favorito la sperimentazione in un ambiente circoscritto, "protetto", di nuove modalità e prassi di lavoro che solo in seguito (e solo in una percentuale

limitata di casi) sono effettivamente entrate in uso, sostituendo quelle preesistenti.

Un tale “clima sociale” ha sicuramente facilitato la sperimentazione a tutto tondo e, in particolare in campo sociale, sono state attivate nuove frontiere di servizio in ambito urbano. Tra queste, l’implementazione dei primi Help Center come presidi di orientamento sociale in stazione è stata avviata in maniera per certi versi pionieristica, data l’assenza di modelli e di prassi consolidate di riferimento sia riguardo il target – beneficiari multiproblematici, in condizione di povertà estrema e marginalità sociale grave – sia riguardo il contesto socio economico nel quale le azioni si sviluppano, ossia le stazioni.

Il lavoro in questi ambiti prevede, infatti, una varietà di competenze che vanno dall’educativa di strada, al segretariato sociale, al counselling, alla comunicazione assertiva, all’orientamento con un forte richiamo ai fondamenti della ricerca sociale e statistica, ecc. Non si può presupporre che a ciascuna competenza corrisponda un profilo distinto; in diversi casi, l’esercizio di qualità, attitudini e inclinazioni personali è una prerogativa per la creazione delle condizioni di applicabilità delle competenze professionali e questo rende più difficile l’inquadramento dei servizi erogati entro categorizzazioni istituzionali. Ragione per la quale il principale attore, in questo genere di esperienze per così dire “estreme”, è il Terzo Settore, che per la particolare attitudine alla sperimentazione in condizioni di prossimità spinta, può contare su un consistente patrimonio di risorse umane, in grado di adeguare e ritrarre il proprio bagaglio professionalizzante sul campo.

METODO

Le azioni realizzate negli Help Center, uniscono alla componente di tipo professionale altri fattori di carattere associativo, ad esempio, che concorrono nel loro insieme alla costruzione di parti di un servizio sociale che si completa gradualmente, mentre si svolge. In questo modo, l’attività di segretariato sociale svolta

in un presidio ferroviario è profondamente diversa, anche come significato, da quella svolta in qualsiasi altro presidio istituzionale e questo principalmente per due ordini di motivi:

- in primo luogo, la peculiarità del contesto territoriale nel quale il servizio viene erogato, ossia la stazione, per lungo tempo considerata un non luogo e ora quintessenza della metafora della mobilità urbana e metropolitana, polo multifunzioni – pubblico e privato – supportato da reti locali, regionali, nazionali e sovranazionali;

- in secondo luogo, il livello di complessità delle problematiche legate alla condizione personale dei beneficiari che approdano alla stazione, spesso dopo avere esperito inutilmente le strade del servizio sociale tradizionale, per tentare di risolvere le proprie vicende (esigenze abitative, necessità sostegno economico, così come di un lavoro, ecc.) e che, in assenza di sostegno da parte delle reti familiari, per ragioni diverse, subiscono l’alienazione dal proprio contesto originario.

La combinazione dell’elemento di neutralità della stazione con la complessità delle problematiche che riguardano le persone in stato di disagio, rappresenta il paradigma del sistema-stazione basato sulla correlazione esistente tra la dimensione della mobilità e quella del disagio, dove la prima è una tipica espressione della componente urbana e la seconda una diretta conseguenza.

L’intervento in stazione non si configura come una mera pratica di servizio sociale, ancorché innovativo, in un luogo insolito; si tratta piuttosto della presa in carico di un insieme di problematiche da parte di un segmento della società – il Terzo Settore – nell’ottica della condivisione comunitaria di risorse e problemi. Con questo approccio, fin dall’avvio dell’esperienza, le diverse organizzazioni sociali coinvolte sono intervenute, con il loro know-how, le risorse umane ed economiche, nel tentativo di costruire uno strumento adeguato a valutare, rilevare, analizzare e rispondere alle esigenze dei vari “utilizzatori” delle stazioni.

Questa particolare tipologia di spazio pubblico, come detto metafora dell'agire urbano, si presta naturalmente ad essere in qualche misura reinterpretata da un pubblico vasto secondo concezioni, finalità e obiettivi diversi: dimora, aggregazione, socialità, studio, trasporto, punto di incontro, ecc., pur non essendo necessariamente adeguata agli usi reali che di questo spazio vengono fatti. La fisionomia di piazza pubblica conferisce alla stazione il regime di "neutralità" che rende inutili le formalità che di norma regolano i rapporti sociali restituendo, anche ai più marginali tra coloro che la utilizzano, la speranza, la possibilità di una seconda chance, di ricominciare in una "nuova comunità" ancorché virtuale.

Ecco, gli Help Center considerano questo potenziale nuovo inizio il punto di partenza della loro mission fondativa.

Sperimentazione e consolidamento delle prassi

Nell'ambito delle loro attività peculiari, gli Help Center supportano e realizzano iniziative di promozione dello sviluppo sostenibile e per la valorizzazione del potenziale locale (umano, strutturale, tecnologico), anche mediante il riuso e la riqualificazione di infrastrutture ferroviarie dismesse.

Nel corso degli ultimi 5 anni, in ragione delle trasformazioni socioeconomiche che hanno interessato il Paese, si è andata diffondendo, in particolare nelle stazioni, una nuova forma di welfare territoriale caratterizzata da una responsabilità sociale comunitaria che enfatizza la cooperazione tra Pubblico, Privato e Terzo Settore che vincola gli attori coinvolti - FS Italiane, enti locali, imprese sociali, associazioni, imprese locali e nazionali - allo sviluppo di specifici progetti di riqualificazione umana, sociale e socioeconomica.

Il sistema ONDS, attraverso gli Help Center di stazione nella loro funzione di presidi territoriali di servizio pubblico, ha definito un percorso operativo ben preciso. Partendo da criticità

prevalentemente sociali, rilevate in ambito ferroviario, attiva percorsi concertativi che si innervano nella rete comunitaria e cittadina, sviluppando connessioni sistematiche di partnership territoriale strategica e aggregando risorse (umane, professionali, istituzionali, sociali, economiche, infrastrutturali) utili alla loro soluzione. In questo modo, il sistema di stazione si connette con il sistema cittadino, stabilendo relazioni via via più specializzate e ridefinendo i livelli di programmazione coerenti con le trasformazioni in atto. Questo processo, articolato per ambiti territoriali e per fasi di attuazione, si arricchisce di contributi diversi per natura, intensità e scopo da parte di attori e organismi locali, nazionali ed europei.

Ogni Help Center in stazione, dunque, agisce su due piani:

1. come catalizzatore di risorse, per rispondere alle necessità riscontrate
2. promuovendo la generazione di valore aggiunto grazie allo sviluppo delle risorse aggregate, anche in funzione di progettualità successive.

Il processo entro il quale sono state condotte le diverse azioni degli Help Center è quindi il risultato di una serie di sperimentazioni, revisioni e assestamenti dettati dalla dinamicità dei diversi contesti di riferimento, secondo un approccio tipico del Terzo Settore, ossia centrato sui beneficiari finali e sul loro contesto comunitario.

Questo ha comportato, sul piano operativo, un livello di progettazione e di implementazione delle azioni molto più complesso e oneroso e quindi, in un quadro di risorse sempre più limitate, non di rado ha posto seri ostacoli e qualche ipoteca sul percorso di innovazione attivato dalla rete, costringendo più di un operatore ad una rivisitazione al ribasso degli obiettivi originari, quantomeno in termini di risultati attesi. In altri casi, la medesima situazione ha giocato un ruolo di stimolo, anche in relazione ad una diversa maturità dei partenariati di riferimento, che ha portato ad identificare strategie per la mobilitazione del potenziale necessario allo sviluppo dei progetti, ricorrendo alla diversificazione delle

risorse di finanziamento.

Dove quelle che potremmo definire “comunità partenariali” effettivamente hanno operato come tali, vale a dire secondo uno schema collaborativo, sinergico e di responsabilità condivisa, le risorse disponibili hanno avuto un effetto catalizzatore per ulteriori fondi provenienti da programmi europei, da fondazioni di impresa, bancarie, ecc., assolvendo al compito di completare parti di una progettazione organica e unitaria, condivisa dai diversi attori in campo. In altre parole, grazie alla funzione di aggregazione e di promozione sociale svolta dagli Help Center, sono entrati in gioco più sistemi che hanno accettato di vincolarsi alla realizzazione di un disegno di sviluppo più ampio, proprio grazie ad una maggiore presenza di attori chiave che ha fornito anche maggiori garanzie di riuscita.

In questo modo sono state incrementate funzioni anche molto specifiche che hanno innescato meccanismi virtuosi di collegamento e di collaborazione tra diversi sistemi – la stazione, i servizi cittadini, le reti sociali e imprenditoriali –, secondo una logica di processo in grado di mobilitare interessi e risorse intorno a nuove prospettive di servizio sociale e, con esso, di sviluppo territoriale.

Il cambiamento dei contesti

Il sistema sociale di stazione alla base di ciascun Help Center è nato e si è consolidato ponendo accanto ai soggetti del Terzo Settore, che hanno dato vita a questo innovativo modello di intervento, seppur in forme adeguate alle necessità dei territori, anche ulteriori stakeholder, che hanno via via ampliato la piattaforma degli obiettivi ascritti al sistema stesso. Nel particolare contesto ferroviario, i diversi attori in gioco hanno inizialmente sperimentato un metodo di lavoro per il contrasto alla marginalità sociale, operando ed investendo risorse, ciascuno secondo le proprie competenze istituzionali per la realizzazione di un progetto comune. Partendo quindi dalle necessità dei

singoli contesti urbani di ambito ferroviario, sono stati determinati bisogni, risorse e tempi per rispondere in modo adeguato e secondo una logica collaborativa facendo fronte, contestualmente, agli adempimenti istituzionali e/o statutari dei diversi attori coinvolti.

La fase attuale vede l'evoluzione della funzione partecipativa degli attori coinvolti in funzione partenariale per la co-progettazione e la realizzazione degli interventi, sancendo il cambio di passo dei singoli Help Center da nodi della rete a presidi territoriali di una più complessa strategia nazionale.

Il Terzo Settore, la Pubblica Amministrazione (attraverso gli enti locali) e le imprese (Ferrovie dello Stato Italiane) operano convergendo su un modello condiviso di welfare che trova nei sistemi di stazione la sua articolazione territoriale. La consapevolezza della necessità di un'azione congiunta tra parti diverse della società civile, per far fronte a bisogni sociali ed economici sempre più complessi, ha dato avvio ad un percorso nel quale un numero crescente di partner è chiamato a dare il proprio contributo. L'approccio alla marginalità di stazione, nell'esperienza della rete ONDS, prevede interventi regolati da una metodologia specifica, ma sviluppati in un'ottica progettuale e strategica, con un forte impulso alla cooperazione interistituzionale. Per questa ragione, in particolare negli ultimi cinque anni, sono state siglate intese programmatiche tra FS Italiane e le rappresentanze nazionali degli organi di governo, delle istituzioni diplomatiche e internazionali e dell'economia sociale, finalizzate all'ampliamento del raggio d'azione delle politiche di welfare, in un'ottica di incremento delle opportunità di contrasto ai fenomeni disgregativi e di promozione dei processi di re-inclusione socio-lavorativa. In questo quadro, FS Italiane rende disponibile il proprio peso istituzionale e reputazionale per favorire la promozione delle diverse azioni realizzate contribuendo, inoltre, alla sperimentazione di iniziative di sviluppo, condotte in partenariato con gli Enti locali e le organizzazioni sociali che gestiscono gli Help Center.

In questo filone di attività si inserisce lo

studio e la sperimentazione di dispositivi per favorire l'inserimento lavorativo e l'autoimprenditorialità per i beneficiari dei servizi sociali di stazione, grazie ad iniziative di esternalizzazione, in favore di imprese sociali, di attività complementari alle funzioni del trasporto presso aree ferroviarie; o ancora, attraverso la concessione di aree dismesse e stazioni impresenziate ad organizzazioni dell'economia sociale, sono state promosse iniziative di micro impresa, formative, sociali e culturali per favorire l'utilizzo delle strutture disponibili per le finalità sociali delle comunità locali di riferimento.

L'esperienza della rete ONDS e della partnership che la sostiene incarna il sistema di riconversione dei processi produttivi, a vantaggio di iniziative socialmente sostenibili che interessa il mondo delle imprese con un valore aggiunto ulteriore, legato al sistema di generazione delle politiche che, pur rappresentando prioritariamente la sfera di competenza della Pubblica Amministrazione, coinvolge il complesso dei partner. Qui il Terzo Settore ha un ruolo chiave per la concretizzazione dei cosiddetti processi di rigenerazione socioeconomica, proprio per le sue peculiari caratteristiche di relazionalità necessarie ad incrementare i processi di innovazione sociale. Il metodo di cooperazione introdotto dall'ONDS nel lavoro sociale in stazione si è rivelato innovativo anche in virtù dell'interazione che è riuscito a creare tra attori diversi e, prima di allora, distanti tra loro.

Un tempo si diceva "fare di necessità virtù", per indicare come il fatto di dover affrontare un qualche problema potesse rappresentare l'occasione per far venir fuori particolari talenti o estri o comunque risorse da utilizzare non solo per risolvere la questione contingente, ma anche come possibile riserva per azioni ulteriori e future.

Parimenti, il lavoro svolto in seno all'ONDS ha avuto impatti estesi dal lavoro sociale, alla ricerca di fondi, alla pianificazione, introducendo nuovi metodi di lettura, di interpretazione e di risposta alle criticità sociali. In altre parole, si potrebbe dire che sia maturata un'ottica condivisa dei territori,

verso e con i quali definire le programmazioni di intervento socioeconomico.

Le politiche di indirizzo

L'esperienza di cooperazione della rete, vede FS Italiane nel ruolo di leadership in una dinamica concezione di sussidiarietà che può ulteriormente dare luogo a schemi di co-progettazione. Sulla base delle collaborazioni più consolidate, si possono ora definire nuovi schemi di azione per la produzione di valore condiviso, valorizzando i sistemi ferroviari anche ai fini dello sviluppo comunitario.

In questa direzione, il ruolo delle Ferrovie dello Stato Italiane, infatti, si è trasformato nel tempo, passando dall'esercizio della responsabilità sociale di impresa all'assunzione di responsabilità partenariale.

Questo ha contribuito a modificare il paradigma dei servizi di prossimità che oggi si configura come un modello a forte regia pubblica, ma con un partenariato di implementazione ampio e multiforme, strutturato secondo schemi adeguati ai diversi territori e alle loro esigenze e, pertanto, con l'introduzione di contributi partenariali diversificati. In ambito ferroviario, si va determinando una nuova generazione di politiche collaborative, tanto più importante nella particolare congiuntura socioeconomica nazionale ed europea, che richiede una quota aggiuntiva di responsabilità sociale da parte dei settori portanti della società – imprese, enti locali, associazioni, cittadini – ed un'attenzione maggiore, da parte degli organi di governo, verso tutte le esperienze di aggregazione progettuale in grado di generare valore aggiunto sul piano sociale ed economico.

In questa prospettiva FS Italiane ha avviato la promozione di percorsi concertativi interistituzionali in grado di valorizzare le risorse territoriali attraverso lo strumento dei Protocolli di Intesa. Si tratta di accordi che, a loro volta, supportano l'attivazione di programmi regionali da realizzare con la migliore, più ampia e funzionale partecipazione dei soggetti istituzionali coinvolti, garantendo le condizioni adeguate di efficienza ed efficacia nelle

procedure e nelle modalità, mediante le quali conseguire gli obiettivi proposti negli accordi. Il livello attuativo di questo approccio viene descritto all'interno del protocollo e meglio sostanziato in fase di programmazione degli interventi, individuando i settori, programmi e/o progetti e le modalità di cooperazione delle Regioni con il partner FS Italiane, gli enti locali, le organizzazioni sociali di riferimento e gli altri eventuali partner e stakeholders. I soggetti istituzionali competenti, per materia e per livello territoriale, definiscono le rispettive azioni nell'ambito di processi condivisi, assicurando una forte integrazione fra scale diverse di programmazione locale, di area vasta, nazionale ed europea.

Queste forme di collaborazione rafforzano la connessione tra sistemi e aree territoriali, in modo più strutturale e definito, e rappresentano i luoghi privilegiati di integrazione tra le politiche locali e nazionali attuate dalle Amministrazioni regionali e locali con il supporto di partner qualificati quali FS Italiane, attraverso sistemi di governance interistituzionale, in grado di stabilire indirizzi e priorità.

Il metodo di elaborazione delle intese di collaborazione risponde a precisi criteri di trasparenza, coordinamento interistituzionale, sostenibilità e rilevanza socioeconomica relativamente agli obiettivi previsti.

In questa direzione è emblematico l'accordo siglato con la Regione Toscana, che identifica le priorità di intervento legate alla sicurezza urbana e al contrasto alla marginalità sociale nelle stazioni, in un territorio regionale preciso, costituito da un sistema ferroviario articolato su diversi comuni in cui insistono immobili ferroviari inutilizzati e che possono essere fruttuosamente rigenerati per finalità di sviluppo. L'accordo identifica, quindi, il possibile impatto atteso anche in eventuali altre località collegate al sistema da connessioni di carattere funzionale; allo stesso tempo, è chiaramente identificato il partenariato istituzionale, sociale ed economico a sostegno delle priorità, dei progetti e delle risorse umane, materiali e finanziarie per la realizzazione del programma. Le priorità e le modalità di implementazione previste sono

coerenti con le programmazioni nazionali e regionali e garantiscono la rilevanza degli interventi, al fine di evitare la dispersione delle risorse. L'attuazione viene prevista entro una cornice unitaria, facendo riferimento ad un modello decentrato che si riferisce a quanto previsto dal Protocollo di Intesa.

Il modello della Regione Toscana non è importante solo in virtù della collaborazione avviata tra attori istituzionali diversi nell'ambito di una programmazione definita, ma rappresenta soprattutto la concretizzazione di una prassi di aggregazione e selezione progettuale, per raggiungere in maniera più efficace determinati obiettivi condivisi.

In quest'ottica, dunque, il partenariato di cooperazione si configura come lo strumento di rappresentanza per le istanze sociali ed economiche coinvolte e, con una azione continua di assestamento in termini di partecipazione, potrà supportare adeguatamente la progettazione e la realizzazione degli interventi nella fase di attuazione.

I dati raccolti dai centri della rete ONDS hanno messo in evidenza gli importanti risultati raggiunti dalle iniziative progettuali che operano per la produzione di valore condiviso (shared value) da una pluralità di attori, integrando sinergie tra pubblico e privato, for profit e non profit, ecc. Ciò al fine di mobilitare un ampio spettro di risorse e di opportunità grazie a reti la cui coesione interna è legata al raggiungimento di obiettivi specifici e rendicontabili, i quali, in prospettiva, impattano positivamente sui sistemi di regolazione preesistenti generando un cambiamento sistemico.

PARTE SECONDA

PREMESSA METODOLOGICA



Lo scopo del rapporto ONDS 2014 è costruire un quadro chiaro, ricco e coerente, in termini quantitativi e qualitativi, dell'entità e dell'impatto dell'attività sociale della rete ONDS, facendo uso di una pluralità di strumenti, che spaziano dall'analisi dei dati alle interviste dirette.

Dal punto di vista quantitativo, il perseguimento di tale obiettivo è un'operazione complessa a causa di almeno due tipi di eterogeneità che caratterizzano la rete ONDS: quella relativa alle attività svolte dai diversi Help Center che la costituiscono e quella relativa agli strumenti di raccolta e verifica dei dati. In particolare, i dati utilizzati nelle parti seconda e terza del rapporto si basano su due principali sistemi di rilevazione e raccolta. I dati relativi agli Help Center che utilizzano il sistema informatizzato Anthology¹ sono stati estratti automaticamente in forma aggregata e anonima; i dati relativi agli Help Center che per la rilevazione usano strumenti diversi dal sistema Anthology provengono invece dalla compilazione da parte dei referenti di ciascun Help Center di una scheda appositamente strutturata. Per ciascun Help Center l'obiettivo è stato quello di raccogliere, con riferimento all'anno 2014, informazioni relative alle seguenti variabili aggregate²:

- *Giorni di effettiva apertura;*
- *Ore di apertura al giorno;*
- *Numero di operatori per ora di apertura;*
- *Numero di ingressi;*
- *Numero di utenti (con indicazione dei nuovi utenti), suddivisi per genere, provenienza e classe di età;*
- *Numero di azioni sociali, suddivise in interventi d'orientamento sociale ed interventi a bassa soglia.*

La scelta di queste variabili aggregate discende, da una parte, dalla loro rilevanza al fine di ottenere un quadro generale circa gli utenti che si rivolgono agli Help Center e circa il volume e la natura delle attività da essi svolte e d'altra parte, trattandosi di informazioni di base, dalla relativa semplicità con cui tutti gli Help Center, a prescindere dal metodo

¹ Si veda la sezione successiva del rapporto per dettagli sul sistema Anthology®.

² In calce a questa sezione del rapporto è riportato un glossario contenente le definizioni di tali variabili aggregate, dei termini tecnici e delle sigle utilizzate nel rapporto.

di rilevazione, dovrebbero riuscire a fornire i relativi dati. In primo luogo, attraverso tali variabili è possibile ricostruire il *profilo degli utenti* secondo caratteristiche fondamentali (genere, provenienza ed età); la distinzione tra *nuovi* e *vecchi* utenti, inoltre, consente di cogliere in maniera sintetica ed intuitiva le possibili tendenze in corso circa il profilo degli utenti. In secondo luogo, il numero di *ingressi* fornisce una misura indicativa della quantità di contatti tra l'Help Center e gli individui che ad esso si rivolgono. Infine, i dati sulle *azioni sociali*, distinguendo tra le due principali tipologie di intervento che possono avere luogo negli Help Center (*interventi d'orientamento sociale* ed *interventi a bassa soglia*), forniscono un'indicazione circa la capacità degli Help Center stessi di rispondere alle esigenze degli utenti e circa la tipologia di servizio su cui la loro attività si concentra. Un focus particolare è dedicato a questo aspetto nella sezione sulla Forza Media, un indicatore ONDS della capacità di intervento degli Help Center.

Nonostante in apertura della parte seconda venga presentata una tabella contenente i dati relativi a tutti gli Help Center della rete ONDS, i grafici riepilogativi per area tematica, che costituiscono il corpo centrale, escludono gli Help Center che per motivi logistici, operativi o burocratici non siano stati in grado di fornire i dati con sufficiente completezza e/o precisione. Tali grafici riguardano invece un sottogruppo di otto Help Center, che potremmo definire "certificati", costituito dai sette Help Center che utilizzano il sistema Anthology (Bologna, Firenze, Pescara, Roma, Napoli, Messina, Bari) e dall'Help Center di Milano, il quale utilizza un sistema di rilevazione dei dati indipendente da Anthology, ma ad esso assimilabile. La limitazione delle analisi descrittive per area tematica a questi otto Help Center risponde, quindi, all'esigenza di costruire un quadro della rete ONDS basato su dati che, per la natura stessa del sistema di rilevazione e l'esperienza maturata nella raccolta dei dati dagli Help Center selezionati, si qualificano per maggiori affidabilità e precisione.

Un'analisi dettagliata di ciascun Help Center delle rete ONDS viene poi fornita nella parte terza del rapporto che, utilizzando lo strumento delle interviste dirette ai responsabili dei centri, propone una visione, per così dire, *al di là dei numeri* dell'esperienza di chi in prima persona è stato a contatto con gli utenti nel corso dell'anno, toccando con mano le problematiche che gli eventi del 2014 hanno posto all'ordine del giorno. Le interviste sono corredate dai dati, ove disponibili, relativi agli utenti, alle principali richieste da essi effettuate e alle azioni sociali realizzate dagli Help Center, su base mensile.

La parte quarta del rapporto (*Research Paper*) è dedicata, infine, ad un primo tentativo di utilizzo dei dati raccolti attraverso il sistema Anthology con finalità di ricerca ed analisi econometrica. A tal fine, il campo di indagine si restringe ulteriormente a tre Help Center (Firenze, Roma e Napoli), per i quali la qualità di rilevazione e la maggiore completezza dei dati consentono di effettuare delle analisi statisticamente più avanzate ed approfondite. Nello specifico, nella parte quarta si fa uso non di dati aggregati per Help Center, ma di microdati sugli utenti, con l'obiettivo di fornire un quadro più dettagliato sulle loro caratteristiche. In questo caso, oltre a poter incrociare tra di loro le informazioni su genere, provenienza ed età degli utenti, è possibile analizzare anche alcune informazioni relative al loro stato civile e alla condizione abitativa degli utenti. Attraverso la costruzione di specifici modelli di regressione viene inoltre proposto lo studio delle relazioni, in primo luogo tra le caratteristiche degli utenti ed il numero di accessi spontanei presso gli Help Center da essi effettuati e, in secondo luogo, tra le caratteristiche degli utenti e la tipologia di richiesta che essi rivolgono agli operatori.

In merito alla collocazione della metodologia di raccolta dei dati della rete ONDS all'interno del panorama degli studi riguardanti i fenomeni di povertà estrema, vale la pena sottolineare che essa rappresenta a nostro avviso un raro esempio - anche se senza dubbio

la strada da percorrere è ancora lunga - di come si potrebbe superare il problema della mancanza di informazioni quantitativamente e qualitativamente significative ed attendibili. Alcuni studi (Boeri *et al.* 2009, Busch-Geertsema *et al.* 2010, Braga e Corno 2011, Istat - fio.PSD 2014) hanno mostrato come quella delle persone senza dimora e, più in generale, delle persone che versano in condizioni di povertà estrema sia una "*hard to reach population*". La maggior parte degli studi ufficiali, infatti, prende come base di campionamento le abitazioni, il che automaticamente esclude dalle statistiche sulla povertà e sulla disuguaglianza coloro che vivono in condizioni di disagio abitativo. La difficoltà nel raccogliere su questi individui dati censuari o campionari, tali da consentire di raggiungere una numerosità campionaria e una qualità sufficiente per effettuare analisi empiriche, si è finora tradotta in una scarsa attenzione al fenomeno ed in una sua ancora più carente quantificazione. In tale contesto, le informazioni che possono essere raccolte dai cosiddetti "testimoni privilegiati" (operatori dei centri di accoglienza e dei dormitori, le mense, alcuni operatori istituzionali) rappresentano una base fondamentale sulla quale sviluppare una più solida metodologia. Con riferimento al contesto italiano, appare quindi evidente il grande potenziale della metodologia proposta dall'ONDS, soprattutto in relazione allo sviluppo del sistema Anthology, al fine di colmare la carenza di dati utilizzabili per condurre analisi con rilevanza scientifica sui fenomeni di povertà estrema.

Glossario

Giorni di effettiva apertura. Si definiscono tali i giorni, nel corso del 2014, in cui gli Help Center hanno garantito il servizio.

Numero di operatori per ora di apertura. Si definisce tale il numero di operatori sociali che ogni ora in media presta servizio nel singolo Help Center.

Ore di apertura al giorno. Le ore di apertura al giorno corrispondono al numero di ore di apertura garantite in media da un Help Center in un giorno di effettiva apertura.

Utente. Si definisce utente in relazione a un certo intervallo temporale ogni individuo che abbia effettuato almeno un ingresso in un Help Center in quel certo intervallo.

Nuovo utente. Si definisce nuovo utente in relazione a un certo intervallo temporale ogni utente che abbia effettuato il suo primo ingresso in un Help Center in quel certo intervallo.

Vecchio utente. Si definisce vecchio utente in relazione a un certo intervallo temporale ogni utente che abbia effettuato almeno un ingresso in un Help Center in quel certo intervallo, avendone effettuato almeno un altro in precedenza.

Utente italiano. Un utente si dice italiano se è nato all'interno del territorio dello Stato italiano.

Utente straniero. Un utente si dice straniero se è nato al di fuori del territorio dello Stato italiano.

Utente straniero comunitario. Un utente si dice straniero comunitario se non è un utente italiano ed è nato all'interno del territorio dell'Unione Europea.

Utente straniero extracomunitario. Un utente si dice straniero extracomunitario se è nato al di fuori del territorio dell'Unione Europea.

Intervento di orientamento sociale. Si definisce intervento di orientamento sociale ogni azione volta all'erogazione di un servizio a vantaggio di un utente entrato in contatto diretto con gli operatori di un Help Center, in risposta a una sua richiesta. È dunque possibile associare con precisione una certa quantità di interventi di orientamento sociale a un certo insieme di beneficiari.

Intervento a bassa soglia. Si definisce intervento a bassa soglia ogni azione volta all'erogazione di servizi di base, quali mense, docce e distribuzioni di vestiario, che non preveda necessariamente una corretta e sistematica identificazione del beneficiario, né di conseguenza può essere a lui associata. Non è in generale possibile ricondurre una certa quantità di interventi a bassa soglia a un certo insieme di beneficiari.

Azione sociale. Si definisce azione sociale un qualsiasi intervento di orientamento sociale o intervento a bassa soglia. Nei grafici e nelle tabelle che compongono il rapporto ogni riferimento alle azioni sociali va dunque interpretato come la somma degli interventi di orientamento sociale e degli interventi a bassa soglia.

Ingresso. Si definisce ingresso la circostanza in cui un utente varca la soglia di un Help Center per effettuare il colloquio necessario alla lettura dei propri bisogni e beneficiare, eventualmente, dei conseguenti interventi di orientamento sociale. Nei grafici e nelle tabelle che compongono il rapporto ogni riferimento agli ingressi va di conseguenza interpretato come il numero di volte in cui la soglia dell'Help Center è stata varcata da un beneficiario; tale valore include dunque gli

ingressi ripetuti da uno stesso utente, anche se eseguiti nell'arco della stessa giornata.

Accesso spontaneo. Si definisce tale l'accesso effettuato da parte di un utente che si rivolge spontaneamente presso un Help Center. Esso si differenzia da un accesso effettuato a seguito di una ricerca esplicita dell'utente da parte degli operatori sociali di un Help Center (ad esempio perché l'utente si è precedentemente presentato all'Help Center ed in un momento successivo un operatore decide di ricontattarlo) o a seguito dell'intercettazione dell'utente durante un monitoraggio in stazione, ovvero a seguito di un esplicito invito ad effettuare l'accesso da parte di un altro sportello sociale che collabora con l'Help Center.

Richiesta. Si definisce richiesta l'interpretazione dell'operatore di un Help Center relativa a un certo bisogno dell'utente che con lui entra in contatto, indipendentemente dal fatto che sia stato espresso in forma esplicita o implicita. Nel contesto di un colloquio possono essere interpretate più richieste, a ciascuna delle quali possono corrispondere più interventi di orientamento sociale.

NR. In tutti i grafici e le tabelle che compongono il rapporto la voce NR sta per Non Rilevato, e indica un dato che non è stato possibile rilevare.

Sigle delle nazioni (secondo lo standard ISO 3166-1 alpha-3)

Sigla	Nome	BLZ	Belize	DEU	Germania
ABW	Aruba	BMU	Bermuda	DJI	Gibuti
AFG	Afghanistan	BOL	Bolivia	DMA	Dominica
AGO	Angola	BRA	Brasile	DNK	Danimarca
AIA	Anguilla	BRB	Barbados	DOM	Repubblica Dominicana
ALA	Isole Åland	BRN	Brunei	DZA	Algeria
ALB	Albania	BTN	Bhutan	ECU	Ecuador
AND	Andorra	BVT	Isola Bouvet	EGY	Egitto
ARE	Emirati Arabi Uniti	BWA	Botswana	ERI	Eritrea
ARG	Argentina	CAF	Repubblica Centrafricana	ESH	Sahara Occidentale
ARM	Armenia	CAN	Canada	ESP	Spagna
ASM	Samoa americane	CCK	Isole Cocos e Keeling	EST	Estonia
ATA	Antartide	CHE	Svizzera	ETH	Etiopia
ATF	Terre Australi e Antartiche	CHL	Cile	FIN	Finlandia
Francesi		CHN	Cina	FJI	Figi
ATG	Antigua e Barbuda	CIV	Costa d'Avorio	FLK	Isole Falkland
AUS	Australia	CMR	Camerun	FRA	Francia
AUT	Austria	COD	Repubblica Democratica del Congo	FRO	Isole Fær Øer
AZE	Azerbaigian	COG	Repubblica del Congo	FSM	Micronesia
BDI	Burundi	COK	Isole Cook	GAB	Gabon
BEL	Belgio	COL	Colombia	GBR	Regno Unito
BEN	Benin	COM	Comore	GEO	Georgia
BES	Isole BES	CPV	Capo Verde	GGY	Guernsey
BFA	Burkina Faso	CRI	Costa Rica	GHA	Ghana
BGD	Bangladesh	CUB	Cuba	GIB	Gibilterra
BGR	Bulgaria	CUW	Curaçao	GIN	Guinea
BHR	Bahrain	CXR	Isola di Natale	GLP	Guadalupa
BHS	Bahamas	CYM	Isole Cayman	GMB	Gambia
BIH	Bosnia-Erzegovina	CYP	Cipro	GNB	Guinea-Bissau
BLM	Saint Barthélemy	CZE	Repubblica Ceca	GNQ	Guinea Equatoriale
BLR	Bielorussia			GRC	Grecia

GRD	Grenada	MLI	Mali	SLE	Sierra Leone
GRL	Groenlandia	MLT	Malta	SLV	El Salvador
GTM	Guatemala	MMR	Birmania	SMR	San Marino
GUF	Guyana Francese	MNE	Montenegro	SOM	Somalia
GUM	Guam	MNG	Mongolia	SPM	Saint-Pierre e Miquelon
GUY	Guyana	MNP	Isole Marianne Settentrionali	SRB	Serbia
HKG	Hong Kong	MOZ	Mozambico	SSD	Sudan del Sud
HMD	Isole Heard e McDonald	MRT	Mauritania	STP	São Tomé e Príncipe
HND	Honduras	MSR	Montserrat	SUN	URSS - Unione delle Repubbliche Socialiste Sovietiche
HRV	Croazia	MTQ	Martinica	SUR	Suriname
HTI	Haiti	MUS	Mauritius	SVK	Slovacchia
HUN	Ungheria	MWI	Malawi	SVN	Slovenia
IDN	Indonesia	MYS	Malesia	SWE	Svezia
IMN	Isola di Man	MYT	Mayotte	SWZ	Swaziland
IND	India	NAM	Namibia	SXM	Sint Maarten
IOT	Territorio britannico dell'oceano Indiano	NCL	Nuova Caledonia	SYC	Seychelles
IRL	Irlanda	NER	Niger	SYR	Siria
IRN	Iran	NFK	Isola Norfolk	TCA	Turks e Caicos
IRQ	Iraq	NGA	Nigeria	TCD	Ciad
ISL	Islanda	NIC	Nicaragua	TGO	Togo
ISR	Israele	NIU	Niue	THA	Thailandia
ITA	Italia	NLD	Paesi Bassi	TJK	Tagikistan
JAM	Giamaica	NOR	Norvegia	TKL	Tokelau
JEY	Jersey	NPL	Nepal	TKM	Turkmenistan
JOR	Giordania	NRU	Nauru	TLS	Timor Est
JPN	Giappone	NZL	Nuova Zelanda	TON	Tonga
KAZ	Kazakistan	OMN	Oman	TTO	Trinidad e Tobago
KEN	Kenya	PAK	Pakistan	TUN	Tunisia
KGZ	Kirghizistan	PAN	Panamá	TUR	Turchia
KHM	Cambogia	PCN	Isole Pitcairn	TUV	Tuvalu
KIR	Kiribati	PER	Perù	TWN	Taiwan
KNA	Saint Kitts e Nevis	PHL	Filippine	TZA	Tanzania
KOR	Corea del Sud	PLW	Palau	UGA	Uganda
KWT	Kuwait	PNG	Papua Nuova Guinea	UKR	Ucraina
LAO	Laos	POL	Polonia	UMI	Isole minori degli Stati Uniti
LBN	Libano	PRI	Porto Rico	UNK	Kosovo
LBR	Liberia	PRK	Corea del Nord	URY	Uruguay
LBY	Libia	PRT	Portogallo	USA	Stati Uniti d'America
LCA	Santa Lucia	PRY	Paraguay	UZB	Uzbekistan
LIE	Liechtenstein	PSE	Palestina	VAT	Città del Vaticano
LKA	Sri Lanka	PYF	Polinesia francese	VCT	Saint Vincent e Grenadine
LSO	Lesotho	QAT	Qatar	VEN	Venezuela
LTU	Lituania	REU	Riunione	VGB	Isole Vergini britanniche
LUX	Lussemburgo	ROU	Romania	VIR	Isole Vergini americane
LVA	Lettonia	RUS	Russia	VNM	Vietnam
MAC	Macao	RWA	Ruanda	VUT	Vanuatu
MAF	Saint-Martin	SAU	Arabia Saudita	WLF	Wallis e Futuna
MAR	Marocco	SDN	Sudan	WSM	Samoa
MCO	Monaco	SEN	Senegal	YEM	Yemen
MDA	Moldavia	SGP	Singapore	YUG	Jugoslavia
MDG	Madagascar	SGS	Georgia del Sud e isole Sandwich	ZAF	Sudafrica
MDV	Maldiva	SHN	Sant'Elena	ZMB	Zambia
MEX	Messico	SJM	Svalbard e Jan Mayen	ZWE	Zimbabwe
MHL	Isole Marshall	SLB	Isole Salomone		
MKD	Macedonia				

IL SISTEMA ANTHOLOGY



Il progetto Anthology® nasce nel corso del 2011 da una sperimentazione della Europe Consulting Onlus, con l'obiettivo di costruire una piattaforma web per la condivisione e l'archiviazione delle principali informazioni e attività svolte in favore delle persone in stato di disagio, che si rivolgono ai servizi di assistenza e orientamento sociale cittadini, siano essi istituzionali o del privato sociale.



La principale finalità del progetto è facilitare, attraverso l'utilizzo di uno strumento informatico condiviso e accessibile via web, i processi di collaborazione tra le realtà operanti in uno specifico settore di intervento, nell'ottica della costruzione e verifica dei percorsi di presa in carico di singoli utenti e, contestualmente, del

monitoraggio della quantità e della tipologia delle problematiche riscontrate. L'utilizzo di un sistema integrato contribuisce, inoltre, a limitare quanto più possibile le ridondanze dei dati, favorendo l'utilizzo di un linguaggio operativo uniforme, efficientando i tempi di lavoro degli operatori e garantendo così anche un risparmio in termini economici e di risorse impiegate.

Grazie ad una sperimentazione durata quasi dieci anni e partita proprio nel 2002 dall'embrione dei primi centri che avrebbero poi costituito la rete ONDS, da un grezzo database relazionale si è andato via via raffinando un sistema di lavoro condiviso per l'elaborazione e l'archiviazione dei dati relativi alle attività degli Help Center. Grazie ad un'intensa fase di progettazione, caratterizzata principalmente da un lungo lavoro di analisi delle terminologie, delle procedure e delle prassi già diffuse tra i servizi sociali italiani, ma anche europei, è stato possibile sintetizzare una nomenclatura comune, sulle cui fondamenta sono stati poi disegnati i processi di manipolazione e condivisione dei dati.

Sulla base di questa esperienza e nel tentativo di favorire uno scambio virtuoso anche con soggetti istituzionali, oltre che del terzo settore, nel 2012 viene rilasciata la prima versione della piattaforma Anthology e, nello stesso anno, il progetto risulta vincitore del Sodalitas Social Innovation Award.

Oggi le informazioni presenti nella piattaforma ruotano intorno a quattro elementi cardine, rappresentati da:

- le persone, ovvero gli utenti che si rivolgono ai servizi;
- i servizi erogati dai diversi soggetti;

- i bisogni manifestati, in maniera implicita o esplicita, dagli utenti;
- gli interventi, ovvero le risposte fornite ai bisogni rilevati, siano essi erogati in forma diretta o attraverso la collaborazione, più o meno strutturata, con altri servizi territoriali.

Non subordinata alla sua accezione di strumento di raccolta e analisi dei dati, la vocazione dello strumento Anthology è di supportare nella pratica gli operatori sociali e, nel caso specifico, gli Help Center della rete ONDS. Appositi moduli software consentono agli operatori di indicare le principali caratteristiche di un profilo socio-anagrafico degli utenti che si rivolgono allo sportello, costituite in particolare da elementi quali: la cittadinanza, lo stato civile, il livello d'istruzione, il reddito e la condizione abitativa. È possibile, inoltre, mappare le relazioni con eventuali altri componenti del nucleo familiare che si sono rivolti allo stesso servizio. I colloqui con gli utenti e il loro esito possono essere inseriti dagli operatori in maniera intuitiva e in tempo reale; questo permette un'interazione immediata e costante sia tra operatori dello stesso servizio, che possono riprendere agilmente il lavoro fatto dal collega magari nel turno precedente o il giorno prima, sia addirittura tra servizi diversi, cui magari la persona (nel caso della stessa città) si può rivolgere in maniera consecutiva in un brevissimo arco temporale.

Le maschere di inserimento dell'interfaccia di Anthology sono state studiate per consentire di specificare con facilità, nello stesso contesto operativo, i principali elementi di rilevanza statistica, come la natura dei bisogni espressi e le azioni concrete intraprese per rispondervi, oltre a una serie di note testuali utili a completare il quadro dell'intervento effettuato con commenti o riflessioni personali dell'operatore. Queste informazioni, attraverso apposite politiche di regolamentazione dell'accesso ai dati, sono condivise con gli altri operatori del proprio servizio o, quando lo si ritiene opportuno, con altri servizi territoriali, andando così a comporre una sorta di "cartella sociale" di ogni beneficiario. Un simile strumento si rivela assai prezioso nei casi in cui è necessaria la collaborazione di diversi servizi, anche di natura disomogenea e rappresenta il principale punto di forza e uno dei più interessanti ambiti d'evoluzione della piattaforma.

Grazie alle sue possibilità di archiviazione e interrogazione dei dati, Anthology garantisce la possibilità di un accesso immediato e flessibile alle informazioni raccolte, che ben si presta a esigenze di verifica e analisi dell'attività dei servizi, determinando un valore aggiunto estremamente prezioso sia per lo studio in tempo reale dell'evoluzione dei fenomeni sociali nei contesti di riferimento, sia nell'ottica della preparazione di rapporti di lavoro, con interrogazioni più avanzate come quelle presentate quest'anno in particolare nel Research Paper di questo Rapporto.

La piattaforma Anthology è in continua evoluzione, e ogni anno, grazie anche al confronto costante con gli operatori e le strutture che la utilizzano, viene raffinata e ampliata sempre di più, con la prospettiva di diventare uno strumento a disposizione delle Pubbliche Amministrazioni e del Terzo Settore, per la gestione e il monitoraggio dei servizi sociali cittadini. In quest'ottica, il Dipartimento Politiche Sociali di Roma Capitale, in seguito ad una gara pubblica bandita a fine 2014 per l'individuazione di un sistema da adottare a supporto dell'attività della sua U.O. Emergenza Sociale e Accoglienza, ha selezionato Anthology come piattaforma per gestire la cartella sociale delle persone senza dimora della capitale ma anche e in particolare per connettere operativamente l'ufficio e i servizi che si occupano di emarginazione adulta (Sala Operativa Sociale) con quelli che si occupano di immigrazione (Ufficio Immigrazione). Anche in questo caso, la buona prassi nata all'interno della rete degli Help Center nelle stazioni ferroviarie si è positivamente diffusa in uno dei territori di riferimento, avviando una sperimentazione unica a livello nazionale e forse anche europeo, e avvalorando ancora di più la forza di intervento e di contaminazione operata dalla rete ONDS, di cui viene data ampia esplicitazione nel nostro Position Paper.

IL 2014 IN 12 NUMERI



104 Ore totali di apertura al giorno
+29%

3.570 Giorni di effettiva apertura
-5%

29.369 Ore totali di effettiva apertura
+24%

45 Numero medio di operatori per ora

1.324.052 Ore totali di lavoro

Nota: Il dato percentuale, ove presente, indica la variazione dello stesso indicatore rispetto al 2013.

23.104.715 Valore Economico di Intervento¹

207.638 Ingressi

470.822 Azioni Sociali
+118%

139.978 Interventi di orientamento sociale
+70%

330.844 Interventi a bassa soglia
+148%

31.702 Utenti
+26%

17.184 Nuovi Utenti
+43%

2

¹ Il Valore Economico di Intervento (VEI) stima il costo potenziale del lavoro svolto dalla rete ONDS nell'anno 2014 ed è ottenuto moltiplicando il numero totale delle ore effettuate dai lavoratori o dai volontari impiegati nei diversi Help Center per un costo orario minimo di riferimento di euro 17,45. Questo valore orario è stato considerato prendendo come riferimento il costo del lavoro per una lavoratrice o un lavoratore di Livello B1 delle cooperative del settore socio sanitario assistenziale educativo e di inserimento lavorativo (CCNL cooperative sociali) secondo le Tabelle Ministero del Lavoro e Politiche Sociali pubblicate a Marzo 2013.

DATI RIEPILOGATIVI



	Chivasso	Genova	Torino	Milano	Bologna
Giorni di effettiva apertura all'anno	254	276	299	365	150
Media ore di apertura al giorno	6,5	3	3	14,7	7,5
Ore Totali di apertura	1.651	828	897	5.352	1.125
Numero operatori per ora di apertura	3	8	3	3,9	3
INGRESSI	4.728	17.940	4.006	32.406	1.695
TOTALE AZIONI SOCIALI	4.973	17.940	15.436	80.835	419
Interventi di Orientamento Sociale	149	0	3.678	80.835	419
Interventi a Bassa Soglia	4.824	17.940	11.758	0	0
TOTALE UTENTI	760	400	1.504	21.041	419
TOTALE NUOVI UTENTI	53	100	833	11.005	142

Firenze	Pescara	Roma	Napoli	Melfi	Catania	Messina	Bari	TOTALE
239	252	251	254	300	311	313	306	3.570
7,4	5,5	9	8	24	7,7	4	4	104
1.768	1.398	2.259	2.032	7.200	2.383	1.252	1.224	29.369
4	5,8	3	2	1	4,8	2	2	45
3.398	8.025	21.070	8.713	5.400	95.090	831	4.336	207.638
8.140	25.898	33.334	6.661	6.160	95.643	66.396	108.987	470.822
7.349	8.025	19.989	6.661	6.094	553	524	5.702	139.978
791	17.873	13.345	0	66	95.090	65.872	103.285	330.844
1.093	493	2.927	989	66	553	524	933	31.702
723	173	1.722	512	2	553	470	896	17.184

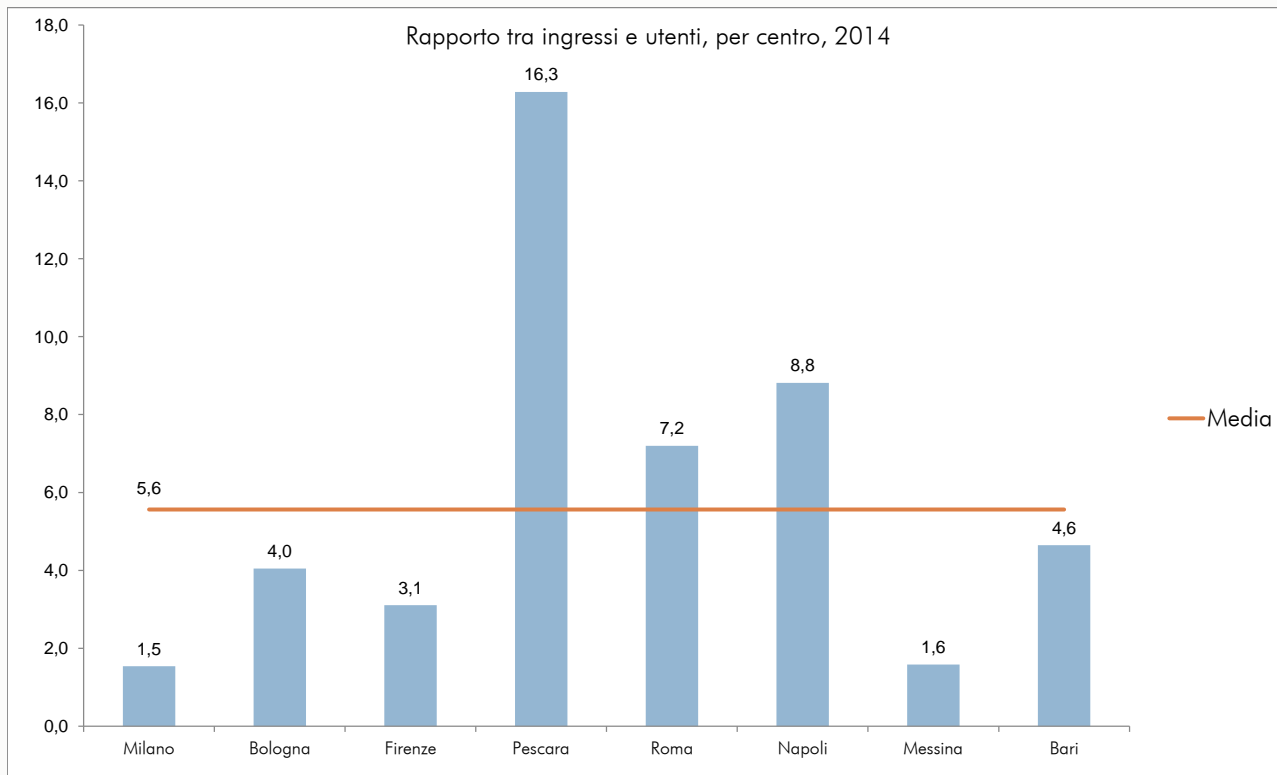
ATTIVITA' CENTRI ANTHOLOGY

Come anticipato nella premessa metodologica, un'analisi più specifica è condotta sui dati di un sottogruppo di Help Center che utilizzano Anthology, cui è associato il centro di Milano, che dispone di un sistema di raccolta assimilabile.

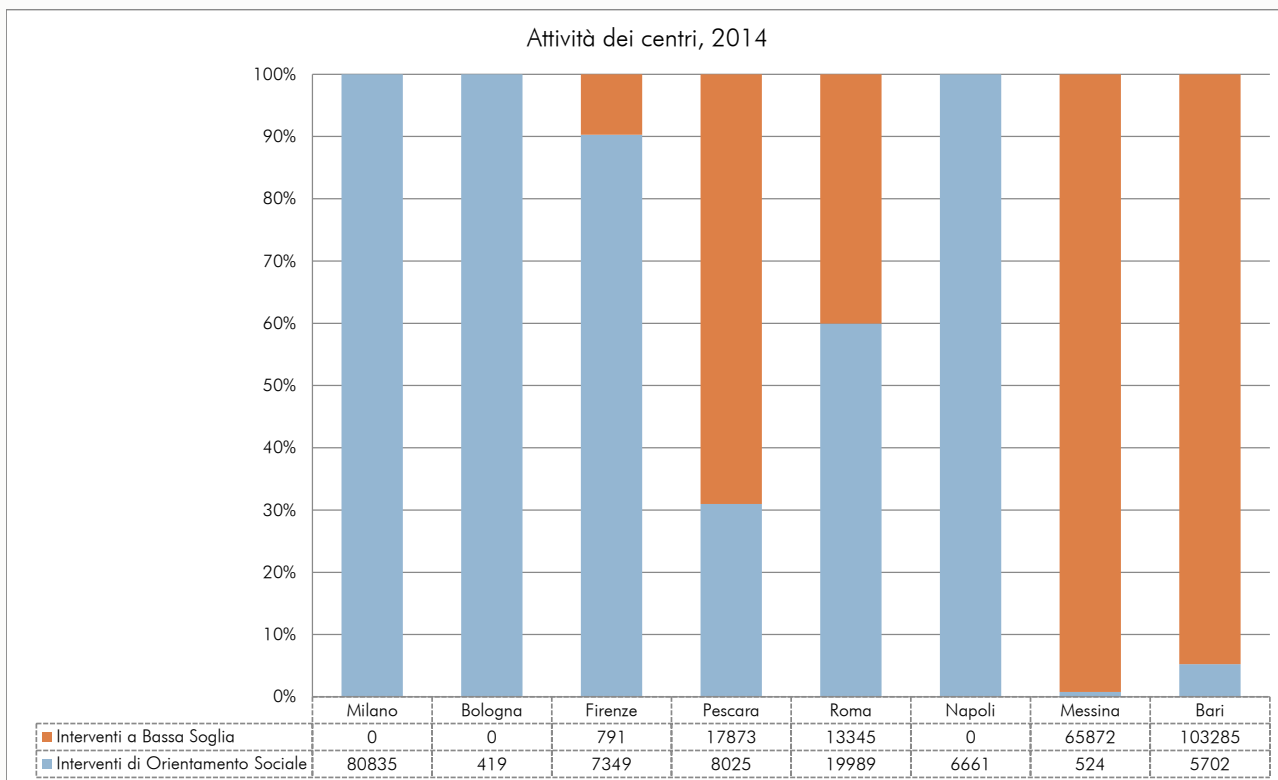
Nei grafici seguenti si rappresentano il rapporto tra ingressi e utenti, cioè quante volte in media una persona si rivolge all'Help Center, e la suddivisione percentuale delle attività tra interventi a bassa soglia e di orientamento sociale.

Nel caso del rapporto tra ingressi e utenti, la media è fortemente influenzata da Pescara, dove la natura del centro, che associa all'orientamento sociale anche l'accoglienza diurna, determina una frequentazione più ricorrente.

Circa le attività, è interessante notare come a Messina e Bari la presenza di importanti flussi migratori condizioni le modalità di intervento, sbilanciandole verso l'erogazione di servizi a bassa soglia, mentre in altre città gli Help Center hanno continuato ad operare in linea con la loro primaria funzione di orientamento ai servizi.



Il grafico rappresenta il numero medio degli ingressi per utente di ogni centro. La linea orizzontale rappresenta la media calcolata sui valori degli otto centri. I dati dell'Help Center di Bologna si riferiscono ai primi sette mesi del 2014.



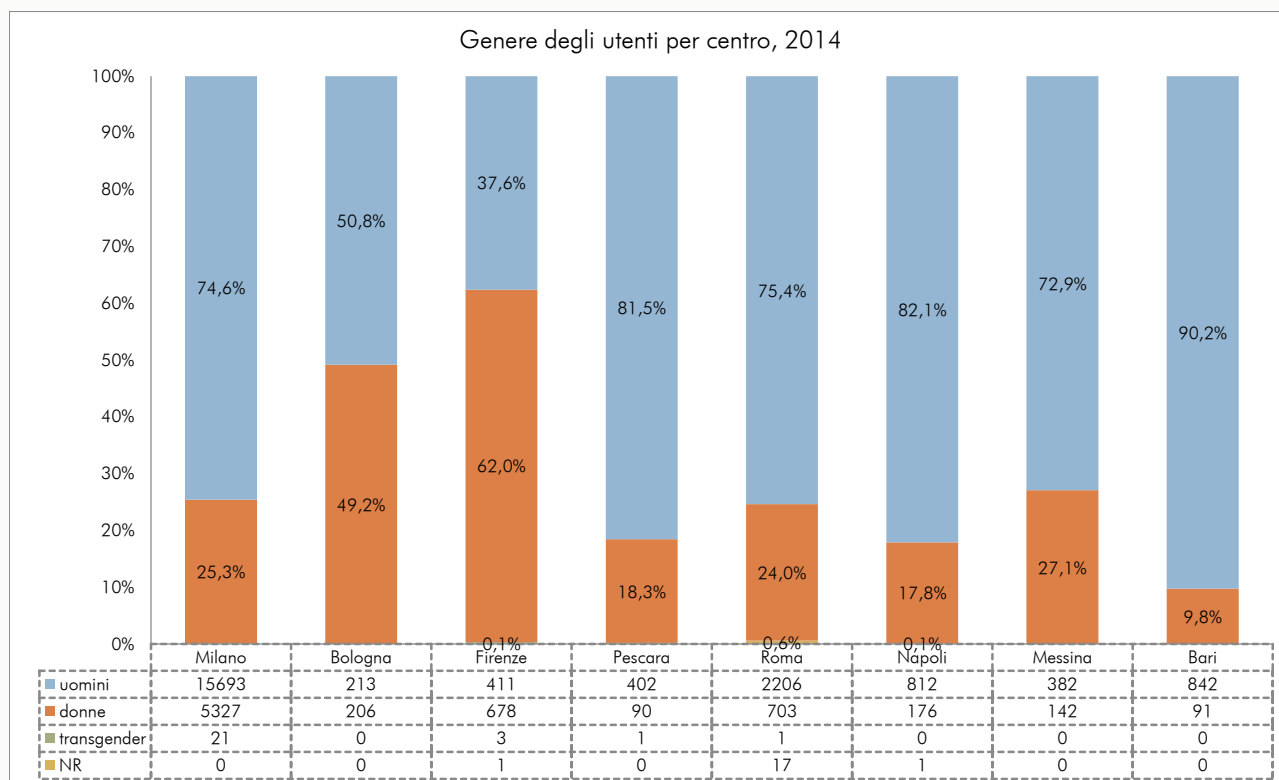
Suddivisione percentuale delle attività di ciascuno degli otto centri, distinguendo gli interventi cosiddetti “a bassa soglia” da quelli di orientamento sociale. La tabella riporta i valori assoluti. I dati dell’Help Center di Bologna si riferiscono ai primi sette mesi del 2014.

GENERE

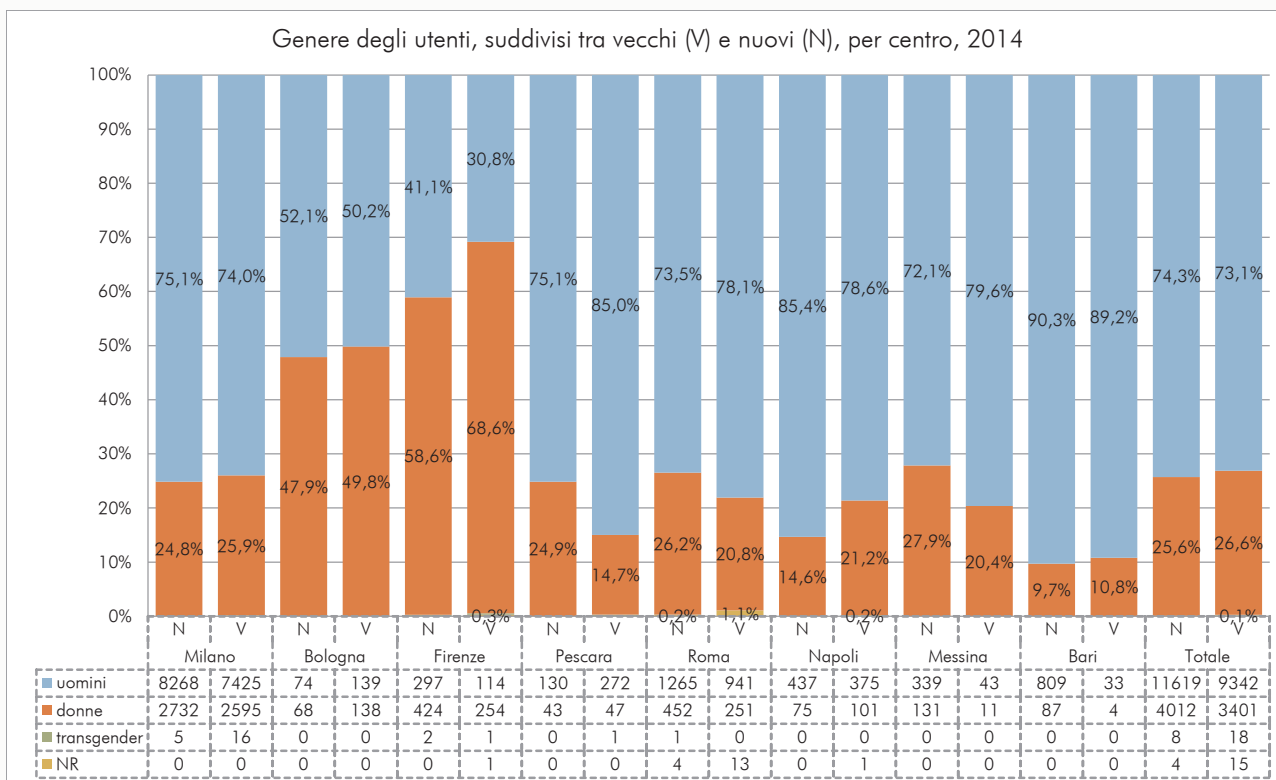
Con riferimento al genere degli utenti, si registra anzitutto una netta prevalenza dell'utenza maschile in ciascun Help Center, con le sole eccezioni di Bologna, in cui la percentuale di uomini e donne è molto simile, e dell'Help Center di Firenze, in cui è la percentuale di donne (62%) ad essere prevalente. Tali eccezioni appaiono plausibili alla luce delle specificità che caratterizzano questi due Help Center, soprattutto Firenze, dove il centro è gestito dall'ACISJF - *Protezione della Giovane*, che interviene prevalentemente in favore di giovani donne a rischio ed emarginate.

In secondo luogo, disaggregando i dati tra nuovi e vecchi utenti, la composizione per genere appare molto simile tra i due gruppi per gli Help Center di Milano, Bologna e Bari, mentre la prevalenza di uomini è più accentuata nel caso dei nuovi utenti per gli Help Center di Firenze e Napoli. Per gli Help Center di Pescara, Roma e Messina la prevalenza di uomini tra i nuovi utenti è, al contrario, meno accentuata rispetto al gruppo dei vecchi utenti.

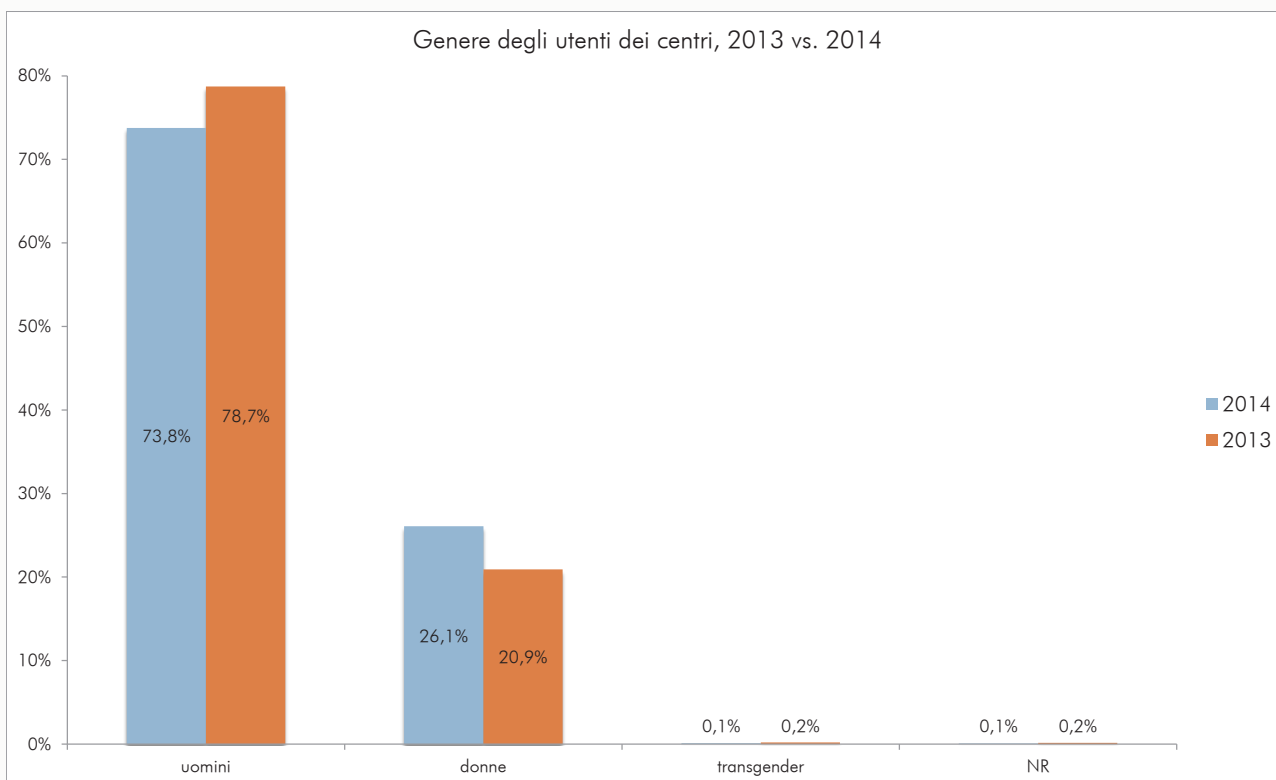
Tuttavia, confrontando i dati relativi al totale degli utenti del 2013 con quelli del 2014, notiamo che l'utenza femminile è aumentata (dal 20,9% al 26,1%). Infine, la percentuale di utenti transgender nel 2014 è estremamente bassa e in calo rispetto al 2013; in proposito, è ipotizzabile che, trovandosi in condizioni di disagio particolare, gli utenti transgender tendano a rivolgersi a servizi maggiormente focalizzati sulle problematiche di genere.



Suddivisione percentuale degli utenti in base al genere. La tabella riporta i valori assoluti. I dati dell'Help Center di Bologna si riferiscono ai primi sette mesi del 2014.



Suddivisione percentuale degli utenti in base al genere, distinguendo gli utenti già conosciuti da quelli registrati per la prima volta nel 2014. La tabella riporta i valori assoluti. I dati dell'Help Center di Bologna si riferiscono ai primi sette mesi del 2014.



Suddivisione percentuale degli utenti in base al genere, confrontando gli anni 2013 e 2014. I dati dell'Help Center di Bologna si riferiscono ai primi sette mesi del 2014.

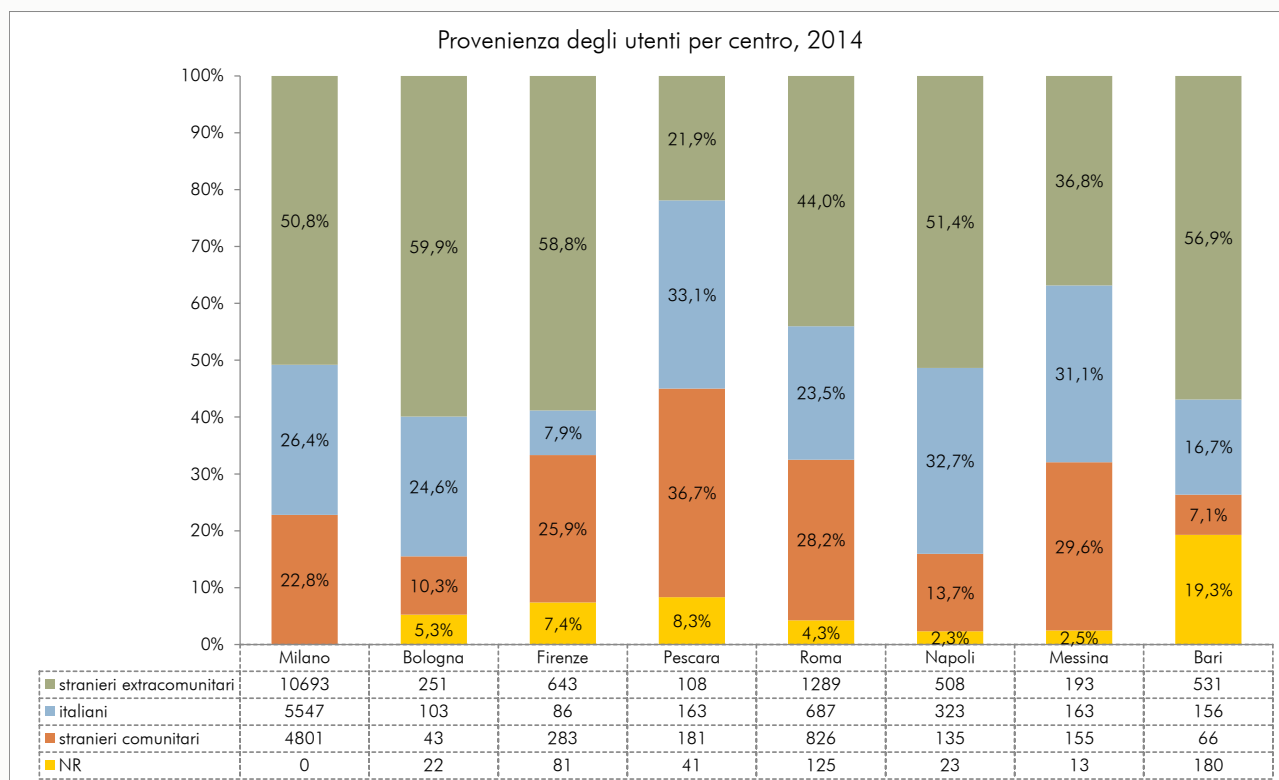
PROVENIENZA

I dati sulla provenienza degli utenti mostrano una netta prevalenza di stranieri, il 72,9% nel 2014, in crescita del 3% circa rispetto al 2013.

Tra gli utenti stranieri c'è una generale preponderanza di extracomunitari, con la sola eccezione dell'Help Center di Pescara. Tra i nuovi utenti, gli extracomunitari raggiungono da soli il 55,3% del totale degli utenti degli otto Help Center selezionati. Si tratta di una tendenza in un certo senso prevedibile, considerando i fenomeni migratori che hanno caratterizzato il 2014.

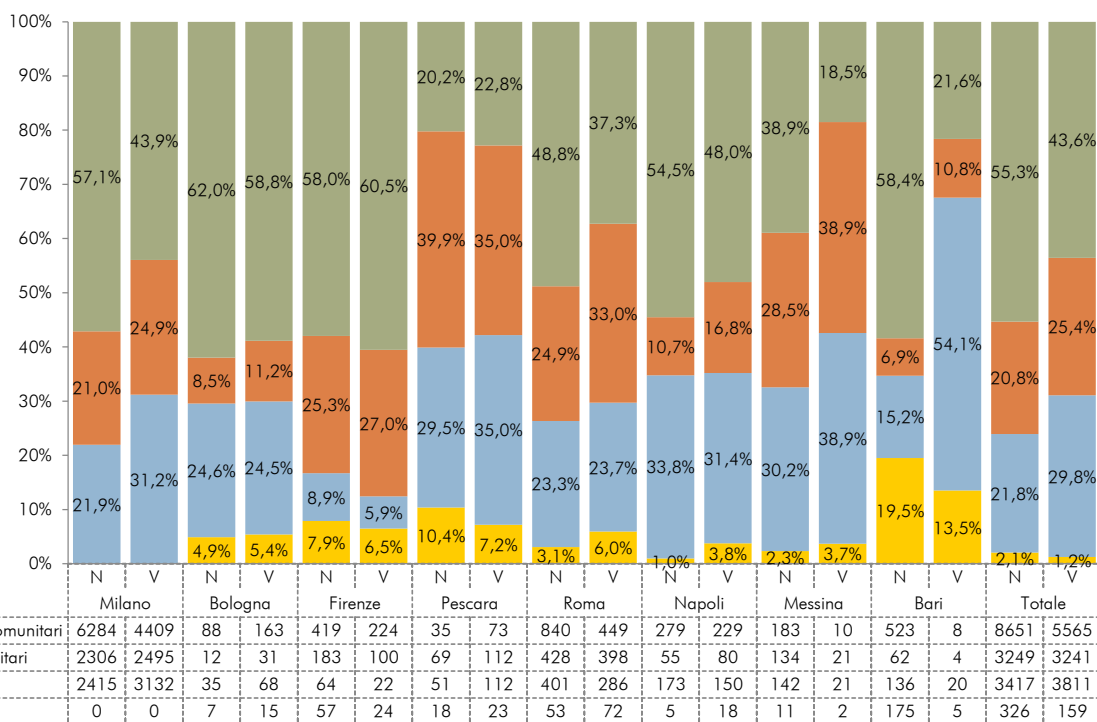
Bari, invece, registra per i nuovi utenti un brusco calo degli italiani e un corrispondente aumento degli stranieri extracomunitari. Questo dato può forse essere condizionato dall'apertura, nel corso del 2014, di un servizio di iscrizione anagrafica per la residenza fittizia, volto alla semplificazione delle pratiche per il rilascio dei permessi di soggiorno.

Gli Help Center di Pescara e Messina, poi, registrano un numero relativamente più basso di utenti stranieri extracomunitari. Nel caso di Pescara, tale evidenza potrebbe essere legata alla specifica collocazione geografica della città, meno interessata dai fenomeni migratori di massa. Per quanto riguarda Messina, invece, occorre tener conto dell'estrema difficoltà di garantire una corretta e puntuale identificazione dei migranti, che in molti casi usufruiscono dei soli servizi a bassa soglia per proseguire poi il cammino verso il Nord Italia.



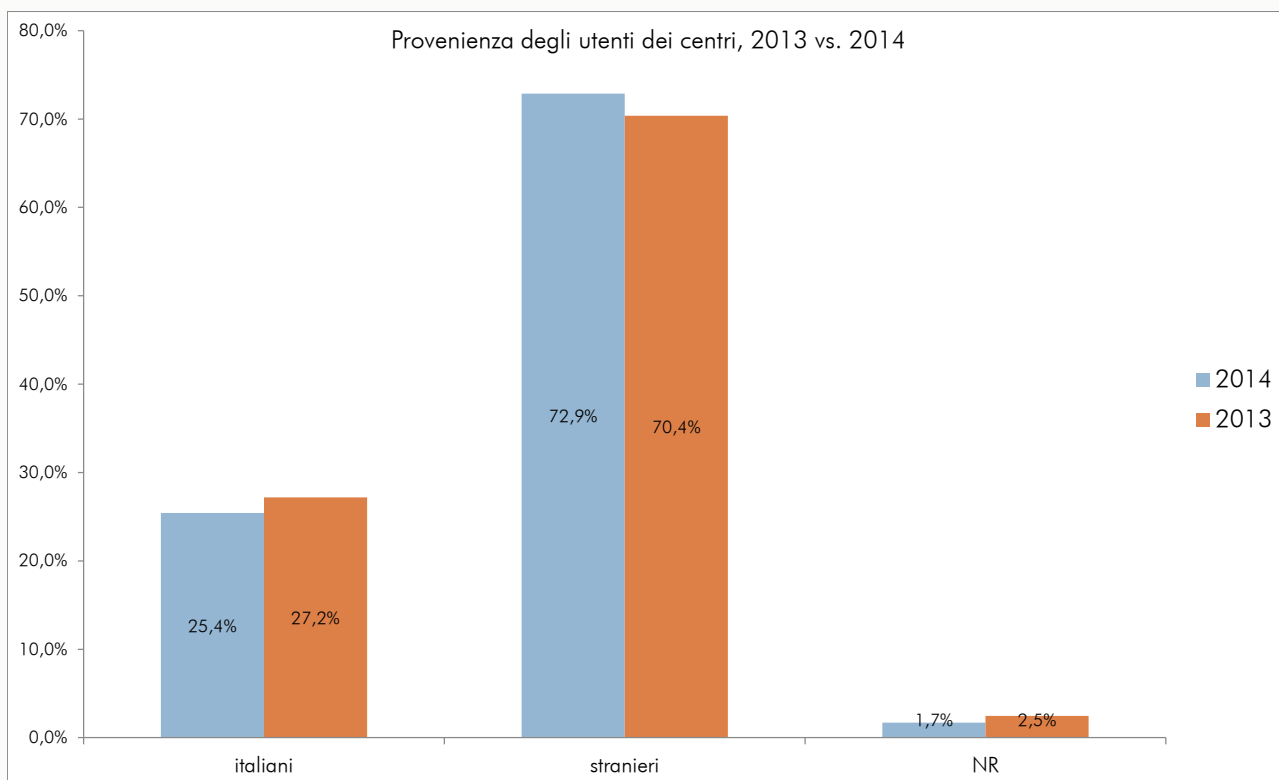
Suddivisione percentuale degli utenti in base alla provenienza. La tabella riporta i valori assoluti. I dati dell'Help Center di Bologna si riferiscono ai primi sette mesi del 2014.

Provenienza degli utenti, suddivisi tra vecchi (V) e nuovi (N), per centro, 2014



Suddivisione percentuale degli utenti in base alla provenienza, distinguendo gli utenti già conosciuti da quelli registrati per la prima volta nel 2014. I dati dell'Help Center di Bologna si riferiscono ai primi sette mesi del 2014.

Provenienza degli utenti dei centri, 2013 vs. 2014



Suddivisione percentuale degli utenti in base alla provenienza, confrontando gli anni 2013 e 2014. I dati dell'Help Center di Bologna si riferiscono ai primi sette mesi del 2014.

NAZIONALITA'

Nel 2014 sono state registrate nel sistema ben 119 nazionalità diverse, alcune rappresentate da un numero consistente di utenti, altre da singole persone.

Al netto del 1,7% degli utenti, la cui nazionalità non è stata rilevata, il 65% proviene da soli 10 Paesi. Gli italiani restano il gruppo più numeroso, con il 25,4%, seguiti dai Rumeni, con il 15,9%. Percentuali inferiori per gli utenti provenienti dal Marocco, al 6,7%, e dalla Tunisia, al 3,4%. Seguono Afghanistan al 2,5%, Polonia al 2,4%, Nigeria, Perù e Pakistan al 2,2% e Ucraina al 2,1%. Le restanti 109 nazionalità sono divise tra il 33,3% degli utenti.

Da questo elenco si nota che, dopo l'Italia, tra le nazioni dell'Unione Europea la Romania è il secondo Paese più rappresentato e supera di gran lunga gli altri che, esclusa la Polonia, raggiungono quote inferiori al 2%.

Gli utenti extracomunitari, invece, a parte i marocchini, non costituiscono gruppi particolarmente numerosi, ma appaiono invece molto eterogenei: questo dato prova la complessità nell'individuazione di un approccio efficace, che tenga conto delle specificità culturali di una massa così diversificata.



ETA'

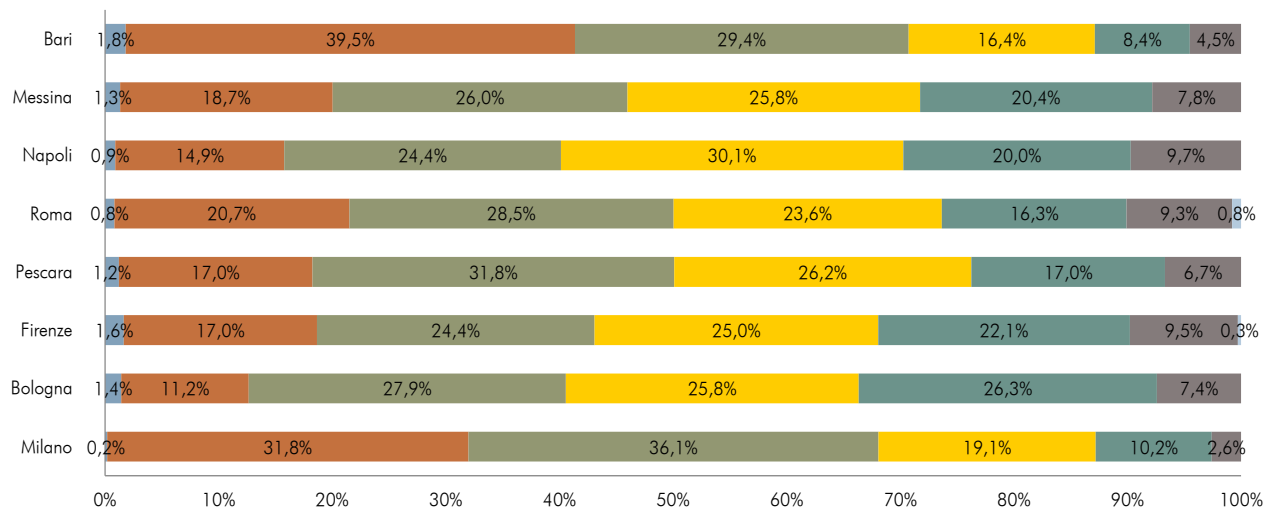
Con riferimento alla composizione degli utenti in base all'età e considerando il complesso degli otto Help Center selezionati, la fascia compresa tra i 30 ed i 39 anni è quella relativamente più rappresentata (circa il 34%), seguita da quella compresa tra 18 ed i 29 anni (29%). Confrontando questi dati con quelli relativi al 2013, notiamo che tale evidenza caratterizzava già allora la composizione degli utenti per fasce d'età. Nel 2014 essa si è ulteriormente accentuata, mentre si è conseguentemente ridotta la percentuale di utenti nelle fasce d'età più alte.

In relazione ai dati dei singoli Help Center, le fasce d'età estreme (minori e "over 60") rappresentano una percentuale piuttosto bassa degli utenti. Inoltre, è interessante notare che negli Help Center di Milano e Bari la percentuale di utenti giovani (fino a 29 anni) è relativamente più alta che negli altri centri. In particolare, nel caso di Bari si nota che tale evidenza è accompagnata da un'alta percentuale (40,5%) di nuovi utenti nella fascia d'età compresa tra i 18 ed i 29 anni.

Possiamo ipotizzare che a incidere su questi rapporti percentuali sia la crescita di utenti extracomunitari, nel complesso relativamente giovani.

2

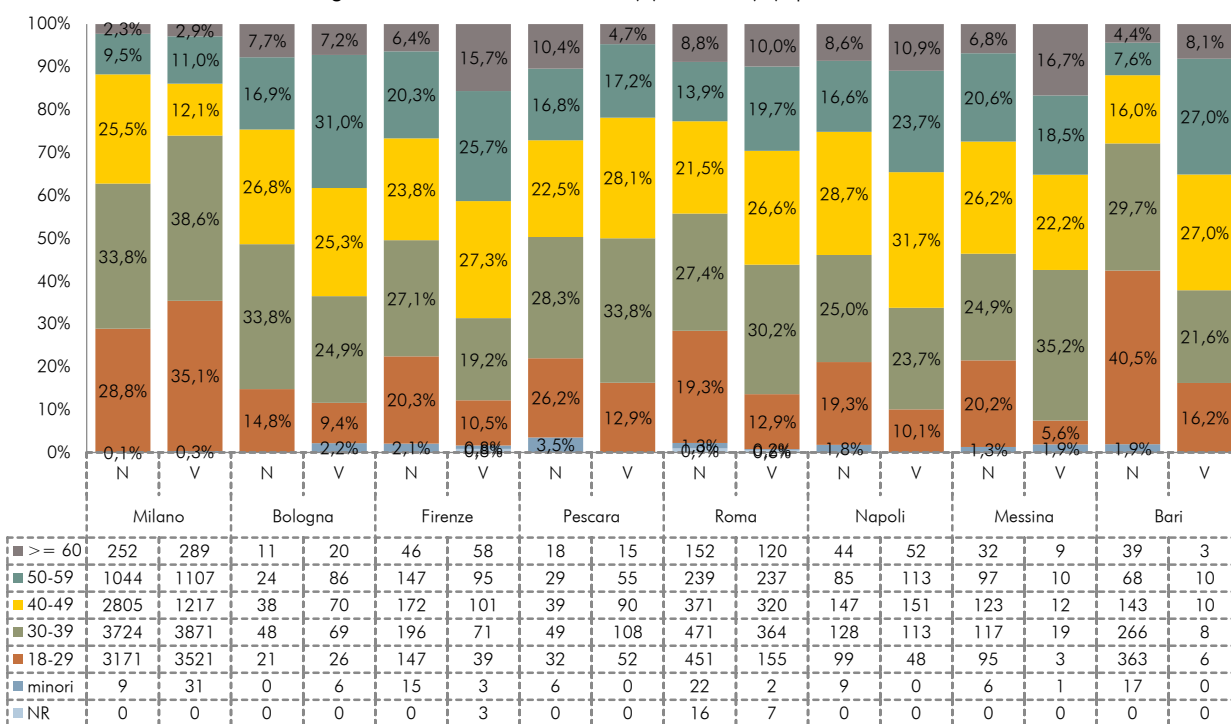
Età degli utenti per centro, 2014



	Milano	Bologna	Firenze	Pescara	Roma	Napoli	Messina	Bari
minori	40	6	18	6	24	9	7	17
18-29	6692	47	186	84	606	147	98	369
30-39	7595	117	267	157	835	241	136	274
40-49	4022	108	273	129	691	298	135	153
50-59	2151	110	242	84	476	198	107	78
>= 60	541	31	104	33	272	96	41	42
NR	0	0	3	0	23	0	0	0

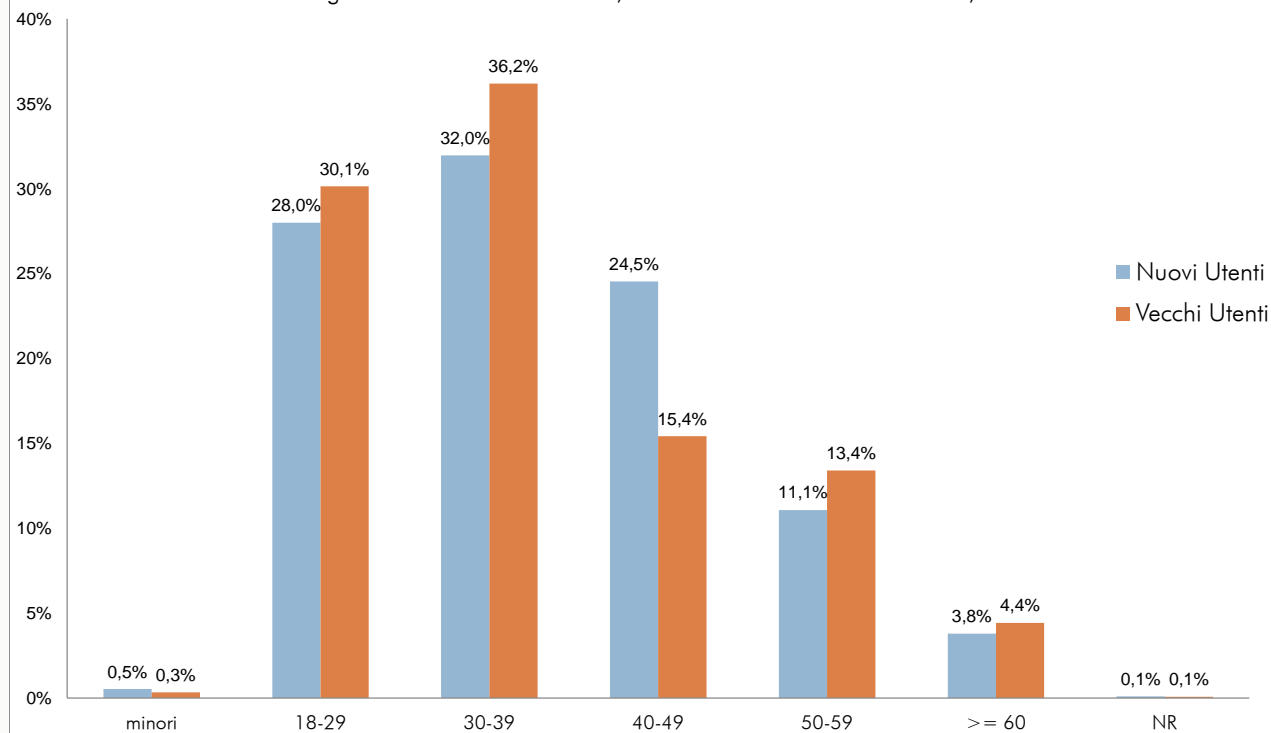
Suddivisione percentuale degli utenti per fasce d'età. La tabella riporta i valori assoluti. I dati dell'Help Center di Bologna si riferiscono ai primi sette mesi del 2014.

Età degli utenti, suddivisi tra vecchi (V) e nuovi (N), per centro, 2014

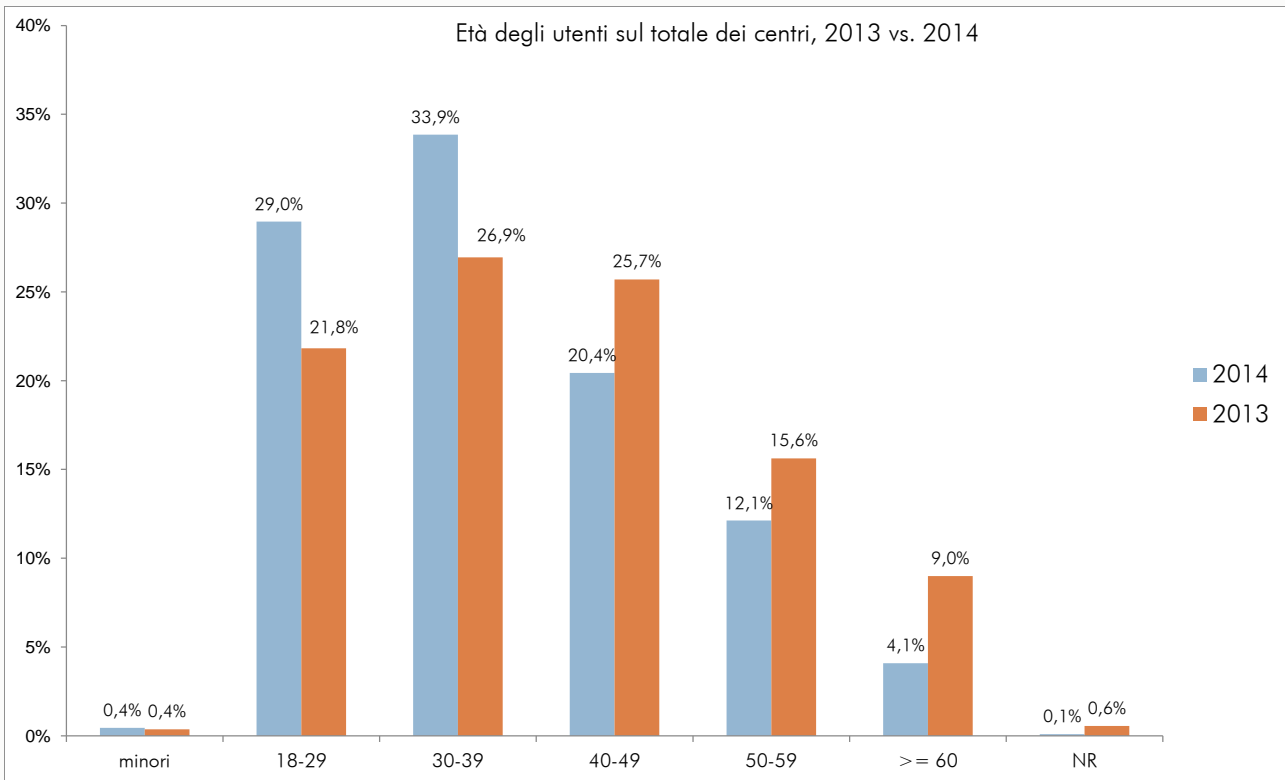


Suddivisione percentuale degli utenti per fasce d'età, distinguendo gli utenti già conosciuti da quelli registrati per la prima volta nel 2014. La tabella riporta i valori assoluti. I dati dell'Help Center di Bologna si riferiscono ai primi sette mesi del 2014.

Età degli utenti sul totale dei centri, suddivisi tra nuovi e vecchi utenti, 2014



Suddivisione percentuale degli utenti per fasce d'età, distinguendo gli utenti già conosciuti da quelli registrati per la prima volta nel 2014, sul totale degli otto centri. I dati dell'Help Center di Bologna si riferiscono ai primi sette mesi del 2014.



Suddivisione percentuale degli utenti per fasce d'età, confrontando gli anni 2013 e 2014. I dati dell'Help Center di Bologna si riferiscono ai primi sette mesi del 2014.

FORZA MEDIA

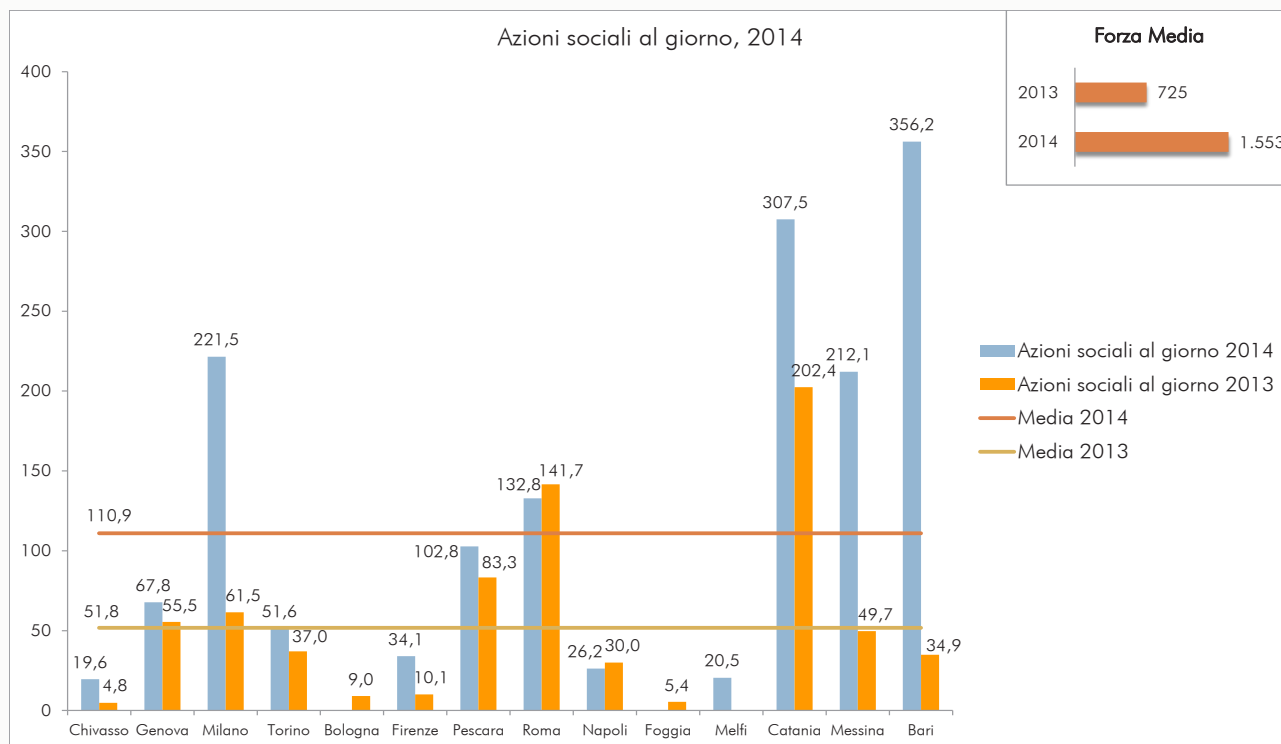
La Forza Media è un indicatore ONDS che rappresenta la capacità d'intervento della rete ONDS. Si esprime in relazione di un'unità di misura temporale (giorni o ore), ed è espressa in due forme distinte, calcolate come segue:

- Rispetto ai giorni:
 1. Per ciascun Help Center si calcola il numero d'interventi effettuati in media ogni giorno, corrispondente al rapporto tra il numero di interventi svolti e il numero di giorni di effettiva apertura del servizio riferiti all'anno;
 2. Si sommano i valori ottenuti per ciascun Help Center, calcolando così la Forza Media relativa ai giorni d'apertura.
- Rispetto alle ore:
 1. Per ciascun Help Center si calcolano le ore d'apertura riferite all'anno, moltiplicando il numero di giorni di effettiva apertura per la media delle ore d'apertura al giorno;
 2. Per ciascun Help Center si calcola il numero d'interventi effettuati in media ogni ora, corrispondente al rapporto tra il numero di interventi svolti e le ore d'apertura riferiti all'anno;
 3. Si sommano i valori ottenuti per ciascun Help Center, calcolando così la Forza Media relativa alle ore d'apertura.

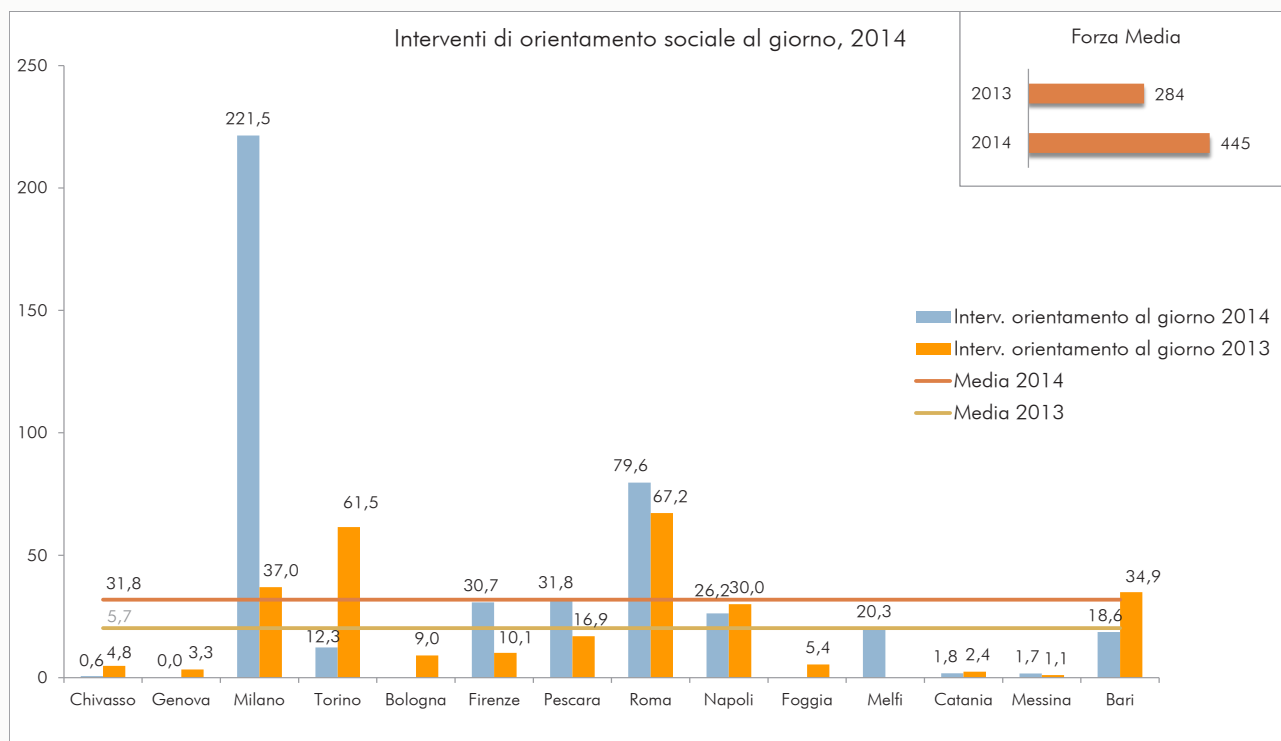
Ciascuno di questi indicatori può essere calcolato in relazione agli interventi cosiddetti "a bassa soglia", agli interventi di orientamento sociale oppure alla loro somma.

Trattandosi di un indicatore utilizzato per mettere in luce la capacità d'intervento dell'intera rete ONDS, per il calcolo della Forza Media sono stati presi in considerazione tutti gli Help Center: Chivasso, Genova, Milano, Torino, Bologna, Firenze, Pescara, Roma, Napoli, Foggia, Melfi, Catania, Messina e Bari.

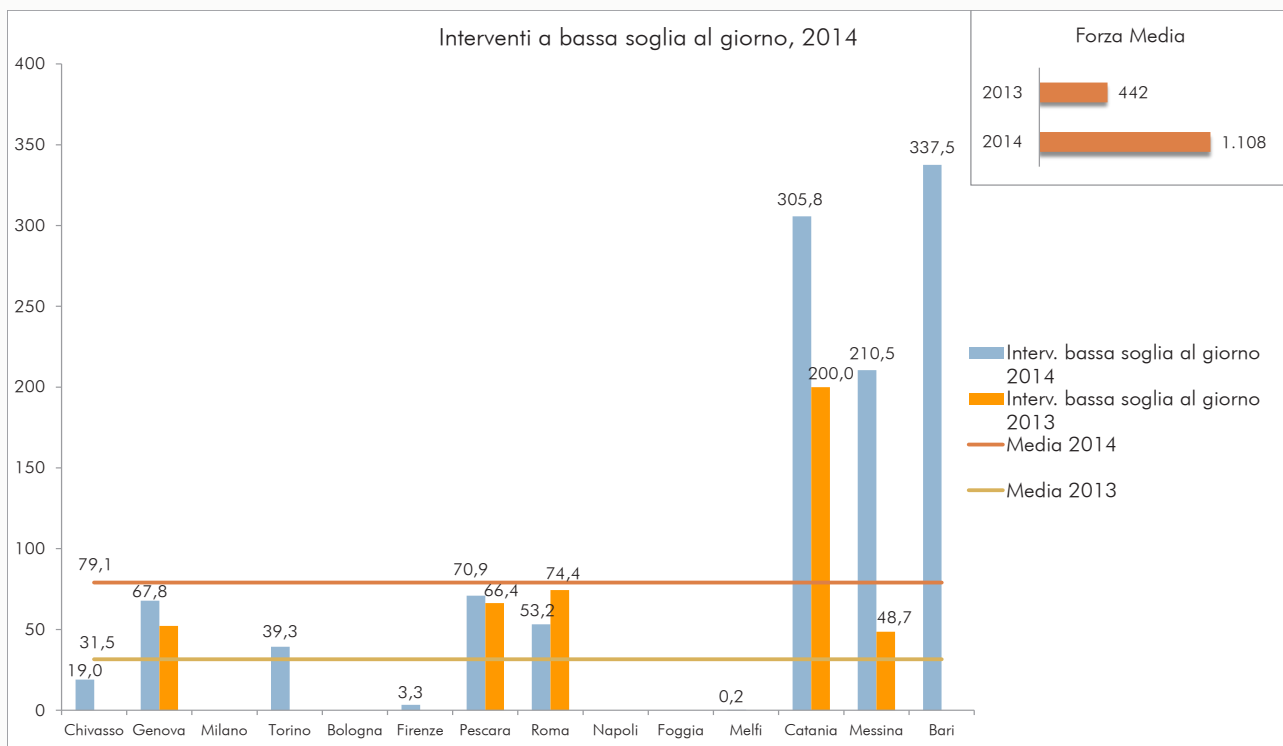
Forza Media ONDS	2013	2014	
Ingressi al giorno	NR	694	
Azioni Sociali al giorno	725	1.553	114%
Interventi orientamento al giorno	284	445	57%
Interventi bassa soglia al giorno	442	1.108	151%
Interventi per ora di apertura	118	282	140%
Interventi orientamento per ora di apertura	47	47	1%
Interventi bassa soglia per ora di apertura	71	235	232%



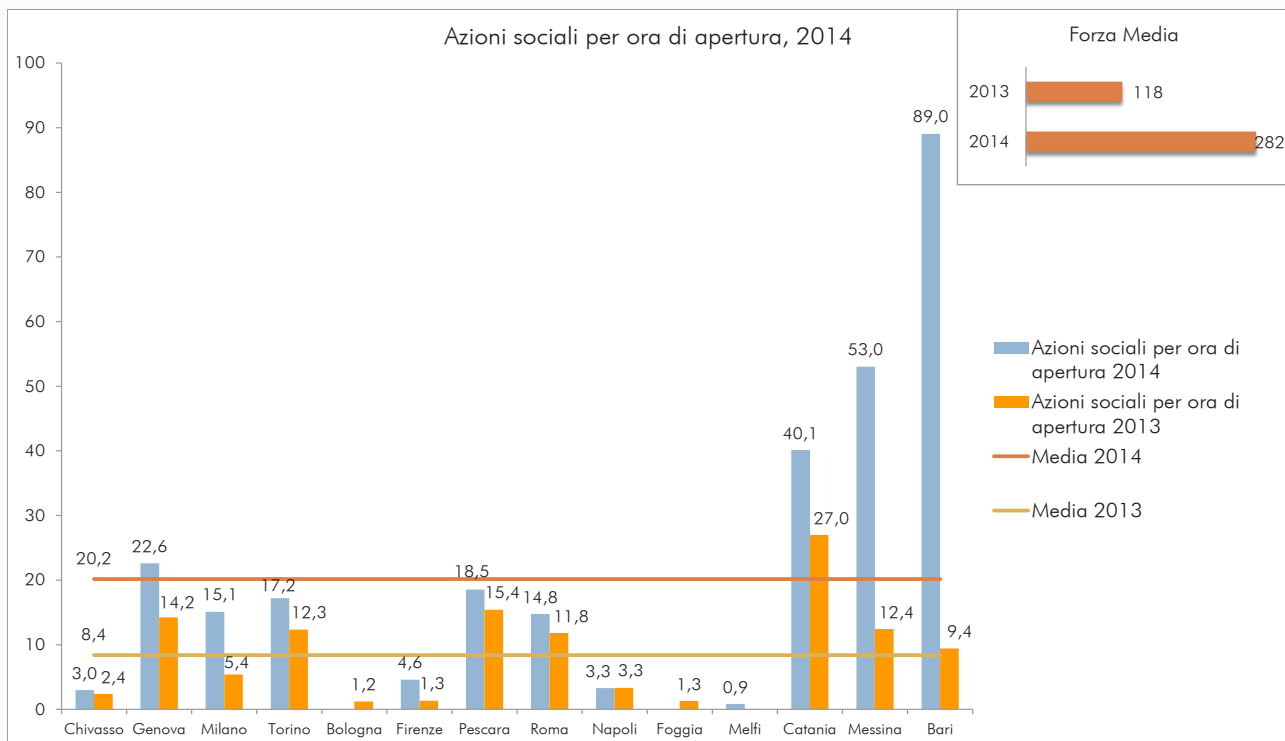
Il grafico rappresenta il rapporto tra azioni sociali e giorni di effettiva apertura del servizio per ciascuno dei quattordici centri, mettendo a confronto i valori del 2013 con quelli del 2014. Le linee orizzontali rappresentano le rispettive medie calcolate sui valori dei quattordici centri. Il riquadro in alto a destra indica la Forza Media relativa ai giorni d'apertura, sempre confrontando il valore del 2013 con quello del 2014. Gli Help Center di Bologna e Foggia sono esclusi dal computo dei valori relativi al 2014 a causa della mancanza dei dati necessari al calcolo dell'indicatore.



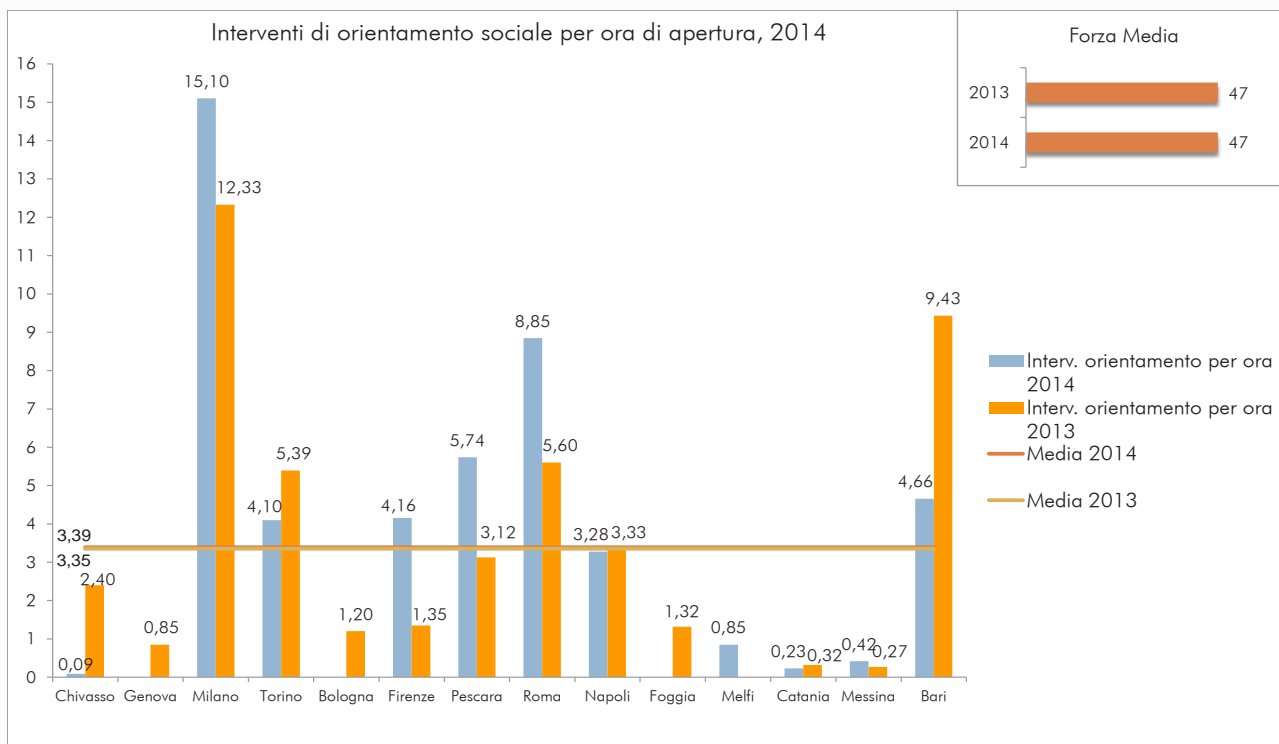
Il grafico rappresenta il rapporto tra interventi di orientamento sociale e giorni di effettiva apertura del servizio per ciascuno dei quattordici centri, mettendo a confronto i valori del 2013 con quelli del 2014. Le linee orizzontali rappresentano le rispettive medie calcolate sui valori dei quattordici centri. Il riquadro in alto a destra indica la Forza Media relativa ai giorni d'apertura, sempre confrontando il valore del 2013 con quello del 2014. Gli Help Center di Bologna e Foggia sono esclusi dal computo dei valori relativi al 2014 a causa della mancanza dei dati necessari al calcolo dell'indicatore.



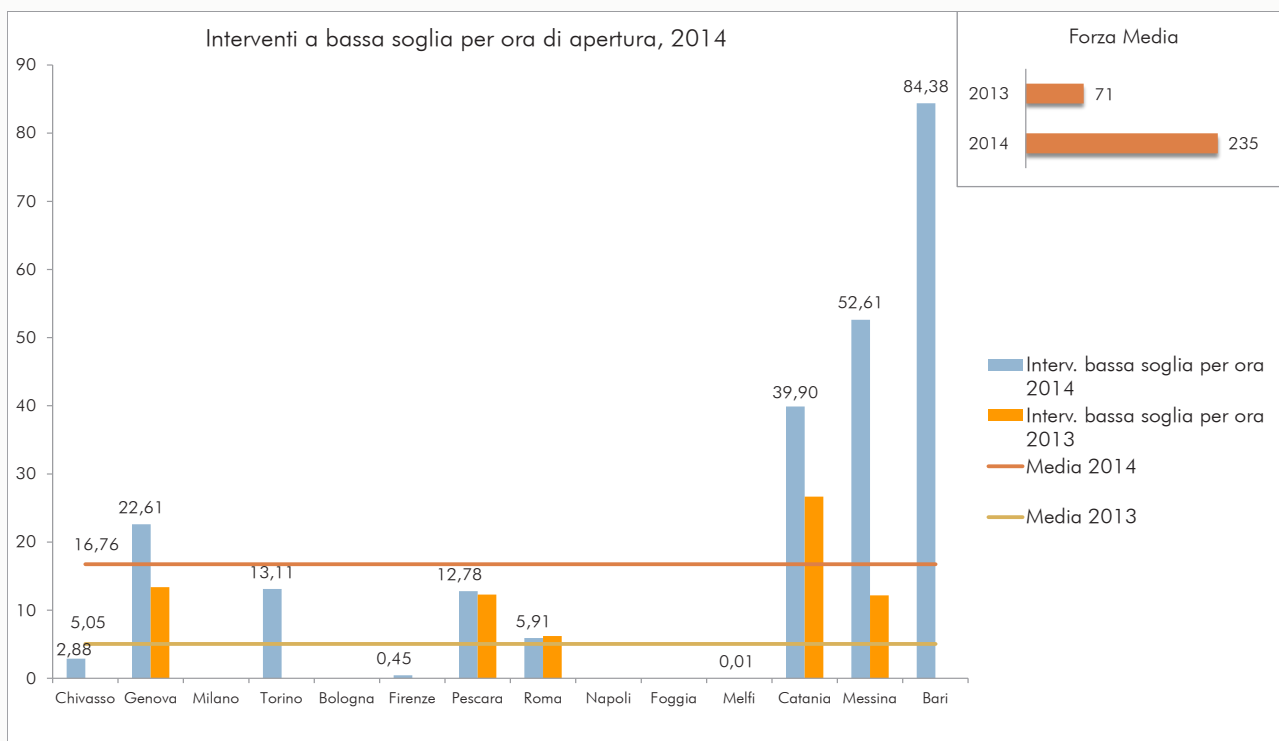
Il grafico rappresenta il rapporto tra interventi di bassa soglia e giorni di effettiva apertura del servizio per ciascuno dei quattordici centri, mettendo a confronto i valori del 2013 con quelli del 2014. Le linee orizzontali rappresentano le rispettive medie calcolate sui valori dei quattordici centri. Il riquadro in alto a destra indica la Forza Media relativa ai giorni d'apertura, sempre confrontando il valore del 2013 con quello del 2014. Gli Help Center di Bologna e Foggia sono esclusi dal computo dei valori relativi al 2014 a causa della mancanza dei dati necessari al calcolo dell'indicatore.



Il grafico rappresenta il rapporto tra azioni sociali e ore d'apertura del servizio per ciascuno dei quattordici centri, mettendo a confronto i valori del 2013 con quelli del 2014. Le linee orizzontali rappresentano le rispettive medie calcolate sui valori dei quattordici centri. Il riquadro in alto a destra indica la Forza Media relativa alle ore d'apertura, sempre confrontando il valore del 2013 con quello del 2014. Gli Help Center di Bologna e Foggia sono esclusi dal computo dei valori relativi al 2014 a causa della mancanza dei dati necessari al calcolo dell'indicatore.



Il grafico rappresenta il rapporto tra interventi di orientamento sociale e ore d'apertura del servizio per ciascuno dei quattordici centri, mettendo a confronto i valori del 2013 con quelli del 2014. Le linee orizzontali rappresentano le rispettive medie calcolate sui valori dei quattordici centri. Il riquadro in alto a destra indica la Forza Media relativa alle ore d'apertura, sempre confrontando il valore del 2013 con quello del 2014. Gli Help Center di Bologna e Foggia sono esclusi dal computo dei valori relativi al 2014 a causa della mancanza dei dati necessari al calcolo dell'indicatore.



Il grafico rappresenta il rapporto tra interventi a bassa soglia e ore d'apertura del servizio per ciascuno dei quattordici centri, mettendo a confronto i valori del 2013 con quelli del 2014. Le linee orizzontali rappresentano le rispettive medie calcolate sui valori dei quattordici centri. Il riquadro in alto a destra indica la Forza Media relativa alle ore d'apertura, sempre confrontando il valore del 2013 con quello del 2014. Gli Help Center di Bologna e Foggia sono esclusi dal computo dei valori relativi al 2014 a causa della mancanza dei dati necessari al calcolo dell'indicatore.

PARTE TERZA



I CENTRI SI RACCONTANO

Per il consueto focus sulle realtà specifiche dei centri della rete, che ogni anno proponiamo, abbiamo scelto la forma dell'intervista, per approfondire con i responsabili degli Help Center gli aspetti che hanno caratterizzato il 2014.

Come è già stato anticipato nella presentazione del Rapporto, è innegabile che la gestione degli immigrati abbia avuto un'influenza importante sulla maggior parte dei centri, a partire da quelli di Catania e Messina, primi in ordine di tempo a confrontarsi con le persone che sbarcano nei porti siciliani. Con forme diverse, a seconda del ruolo delle varie città nell'itinerario verso i Paesi dell'Europa Settentrionale, questa nuova utenza attraversa praticamente tutti i nodi della nostra rete, fino a Milano, dove la vicenda dei Siriani ha occupato le pagine di cronaca per tutto lo scorso anno e per i primi mesi del 2015.

Dalle interviste sarà possibile cogliere la misura di questo fenomeno per ciascun Help Center e capire le ragioni per le quali alcune stazioni non ne sono per nulla interessate.

Vogliamo sottolineare qui, però, due punti fondamentali, che aiutano anche a comprendere i numeri che descrivono il lavoro dei centri.

Anzitutto la natura dei bisogni degli utenti immigrati: essi non cercano nessuno di quei dispositivi di accompagnamento che negli Help Center abbiamo negli anni costruito, quel modello di intervento sociale di stazione il cui obiettivo è accompagnare le persone senza dimora, che trovano negli spazi ferroviari il migliore contesto possibile, verso servizi dedicati che li aiutino ad uscire dal disagio estremo. Gli immigrati "transitanti", come oggi si è pensato di chiamarli, non sono senza dimora se non accidentalmente, giacché vivono una situazione di passaggio verso un futuro migliore, al quale sono attaccati da una volontà determinata e una speranza, che a noi sembra forse ingiustificata. L'approccio classico, basato sulla costruzione di una relazione, che è la base per lo sviluppo dell'intervento sociale, non è adatto, semplicemente perché le persone sanno che dopo due o tre giorni, al massimo una settimana, non ci saranno più. I loro bisogni sono quelli primari: mangiare, lavarsi, dormire, anche se dormire in un centro strutturato può far scattare in loro il timore di una identificazione, che segnerebbe la fine del sogno di costruirsi una vita regolare e legale in Svezia o in Gran Bretagna. Dunque informarsi, conoscere, capire (e di conseguenza registrare in Anthology) chi sono queste persone, quanti anni hanno, da dove vengono, è quasi impossibile. Da un lato, essi non vogliono raccontare troppo di sé; dall'altro, gli

operatori non hanno il tempo di creare schede personali, perché sono impegnatissimi a organizzare una risposta rapida a decine o centinaia di persone che si presentano in massa alla loro porta.

L'altro elemento di grande interesse che emerge dalle interviste è l'acuirsi di tensioni tra gli stessi utenti degli Help Center, ma anche tra loro e i cittadini. A fronte di numerosi gesti di solidarietà, come donazioni di cibo e di vestiti, che sono di grande aiuto agli Help Center, in alcune città si registra anche un aumento dell'insofferenza nei confronti delle persone senza dimora, soprattutto degli immigrati. È chiaro che la presenza sempre più consistente di uomini e donne in evidente difficoltà interroga ciascuno cittadino sulle possibili soluzioni e, più profondamente, sulla necessità di un impegno aggiuntivo nel nostro essere solidali. Su un altro piano, però, ci ricorda in maniera talmente chiara che le conseguenze della crisi non sono finite, da esaurire la pazienza di molti, che non possono far altro che attaccare le vittime di questa congiuntura così difficile, nell'illusione che siano loro a determinarla.

Tra gli stessi utenti, poi, si assiste a continui attriti tra quelli tipici, i "veri" senza dimora, italiani o stranieri che siano, per i quali gli Help Center sono stati creati, e le centinaia di stranieri di passaggio, che ai loro occhi occupano quasi abusivamente uno spazio di cui si sentono in qualche modo proprietari. Tanti poi confondono le misure di emergenza messe in campo in diverse città, ad esempio i dormitori, come un privilegio non dovuto, che lede i diritti di chi da tanto tempo vive nella precarietà, attendendo un riscatto definitivo.

Entrambe queste forme di tensione non sono da sottovalutare, perché possono degenerare e avere effetti destabilizzanti sui servizi, ma anche sul necessario consenso a livello di cittadinanza che gli interventi sociali devono avere, in quanto espressione di una responsabilità in capo sì alle amministrazioni locali per gli aspetti pratici, ma a tutta la società come dovere etico.

Una nota tecnica circa i grafici che accompagnano le interviste: sono otto per gli Help Center che hanno utilizzato continuativamente il sistema Anthology, vale a dire Firenze, Roma, Pescara, Napoli, Bari e Messina, per i quali è stata condotta un'indagine più approfondita, consentita proprio dalle potenzialità del database; vanno da sei a due per gli altri centri, a seconda del sistema locale in uso. Per Genova, che non utilizza nessun sistema di raccolta dati se non il conteggio dei pasti erogati, e Foggia, che ne ha sospeso l'uso per mancanza di fondi, presentiamo solo l'intervista.



CHIVASSO

Chiara Vercellini, psicologa, coordina il gruppo di volontari che gestisce, non lontano dalla stazione di Chivasso, il centro "Casa di Via Domani", dove le persone senza dimora possono trovare supporto e una serie di servizi specifici, dalla mensa all'ascolto e orientamento ai servizi sociali.

L'Help Center di Chivasso ha una particolarità, rispetto agli altri centri della rete: non si trova in stazione.

Sì, la nostra situazione è un po' anomala. L'idea dell'Help Center nasce nel 2007 da un'esperienza di unità mobile gestita dal Servizio Alcologia dell'ASL locale, alcuni utenti della quale erano anche senza dimora e trascorrevano molto tempo in stazione. Frequentando lo scalo ferroviario, gli operatori dell'unità mobile avevano rilevato una problematica più estesa di disagio sociale, che si è voluta affrontare con il sostegno e l'expertise dell'ONDS, nell'attesa di trovare uno spazio adatto per organizzare il servizio. In stazione, però, non sono stati individuati locali adatti, quindi abbiamo dovuto cercare altrove, finché alla nostra associazione è stato affidato uno stabile nelle immediate vicinanze, che abbiamo chiamato "Casa di Via Domani", dove abbiamo potuto attivare l'Help Center, che oggi convive con una struttura polivalente, che offre numerosi servizi di bassa soglia.

Quali sono questi servizi?

Abbiamo una mensa, che eroga a pranzo 35-40 pasti e 8-10 a cena, per un'utenza particolarmente fragile; un servizio di distribuzione alimentare, che eroga circa 120 pacchi spesa a settimana; la distribuzione di vestiario e altri beni, da prodotti per la pulizia agli articoli di cancelleria per la scuola. Soprattutto, abbiamo uno sportello di ascolto e orientamento, un servizio anti violenza e di supporto psicologico per le donne.

La "Casa di Via Domani" si trova a metà strada tra la stazione ferroviaria e il Pronto Soccorso dell'Ospedale di Chivasso. Qual è il rapporto tra questi due luoghi?

La stazione resta un polo di aggregazione del disagio soprattutto diurno, che si allarga anche alla stazione degli autobus, che si trova accanto. Da un paio d'anni, però, con la chiusura notturna, le persone senza dimora si spostano o in altre stazioni, soprattutto a Torino, che dista solo 20 minuti, oppure nel Pronto Soccorso. Qui la situazione si fa piuttosto critica, perché si sono formati due gruppi di utenti, con attitudini opposte: un gruppo è tranquillo e tollerato, mentre l'altro è molto molesto e aggressivo e crea seri problemi di convivenza con il personale sanitario e i pazienti. Noi siamo in contatto con quasi tutte le persone senza dimora "pendolari" tra stazione e ospedale, ma con alcune di loro gli interventi si limitano alla bassa soglia, perché rifiutano ogni progettualità. La collocazione del nostro centro a metà del percorso aiuta l'aggancio, ma ancora non risolve il problema dell'accoglienza notturna.

Quali servizi offre la città da questo punto di vista?

Finalmente, dopo una lunga trafila, Chivasso avrà un centro di accoglienza notturno, che aprirà verisimilmente in autunno, nei locali del CISS (Consorzio Intercomunale Servizi Sociali), grazie ad uno sforzo decisivo dell'attuale Amministrazione. Nel 2014 abbiamo avuto comunque la possibilità di ospitare quattro persone a rotazione presso un appartamento del Comune, che ci è stato affidato, ed altre tre, in emergenza, presso il nostro centro. Ma sarà solo con il prossimo autunno che speriamo di risolvere la questione del pernottamento, dopo la chiusura della stazione e l'evidente incompatibilità con la funzione del Pronto Soccorso. Intanto siamo ottimisti, perché le accoglienze strutturate dell'inverno scorso hanno avuto anche esiti positivi: hanno permesso di avviare percorsi di inclusione per alcuni utenti, che sono stati accolti in strutture a lungo termine, mentre per una coppia di italiani abbiamo trovato un posto come custodi in una villa in collina.

Che impatto hanno sulla stazione risultati di questo tipo?

Un impatto decisamente positivo, perché le persone sono messe nella condizione di non dover più scegliere la stazione come una soluzione per trascorrere la giornata. Anche se parliamo di numeri che sembrano esigui, la ricaduta positiva è immediatamente visibile in una realtà piccola come Chivasso, dove la stazione è ancora il luogo privilegiato scelto dalle persone in difficoltà.

Come opera la vostra associazione nei confronti di queste persone?

Ci rechiamo regolarmente in stazione con i nostri volontari, che nel 2014 sono aumentati, per agganciare le persone ed orientarle presso il nostro centro. Il fatto che sia una struttura polivalente che offre anche servizi a bassa soglia aiuta a convincere le persone, fermo restando che, non essendo un centro diurno, non offre un'alternativa vera alla sosta in stazione. Ma la presenza della mensa e la concretizzazione quest'anno di alcune iniziative, la cui ideazione e costruzione ci ha impegnati per tutto il 2014, contribuirà ad offrire spazi di sosta sempre maggiori. Penso ad esempio all'avvio di un laboratorio di scrittura creativa, o alla strutturazione di un servizio di assistenza medica.

A questo proposito, continua il rapporto con la ASL?

Continuiamo a collaborare, anche in assenza di accordi formali, con il Servizio Alcolologia, verso il quale sono costanti gli invii degli utenti senza dimora della stazione, molti dei quali hanno problemi legati al bere. La nostra azione in favore delle persone che dormono in Pronto Soccorso ci ha avvicinato anche alla dirigenza ospedaliera, con cui cerchiamo di cooperare per la gestione dei casi più gravi, anche grazie ad un ottimo rapporto con l'assistente sociale.

Dalla sua descrizione, emerge un quadro istituzionale e cittadino aperto al problema della povertà estrema. Crede che in una cittadina come la vostra sia più semplice creare una rete di solidarietà?

Forse è più facile accedere alle istituzioni, ma non è detto che la risposta che si ottiene sia sempre positiva. L'attuale Amministrazione si è dimostrata molto sensibile alla questione del disagio sociale, pur nella scarsità dei mezzi a disposizione. Idem possiamo dire per la ASL, visto l'impatto diretto del fenomeno sui suoi servizi. Per quanto riguarda la rete cittadina, essendo la nostra un'associazione presente da molti anni, abbiamo un certo ritorno, sia in termini di collaborazione con altri soggetti del Terzo Settore – penso alla Conferenza di San Vincenzo, ad esempio – sia di supporto da parte degli abitanti, soprattutto attraverso donazioni di cibo o vestiti. Con la Coop locale, poi, abbiamo un accordo per i cibi in scadenza, che utilizziamo per la distribuzione alimentare, e nel 2014 abbiamo anche organizzato due giornate di shopping solidale.

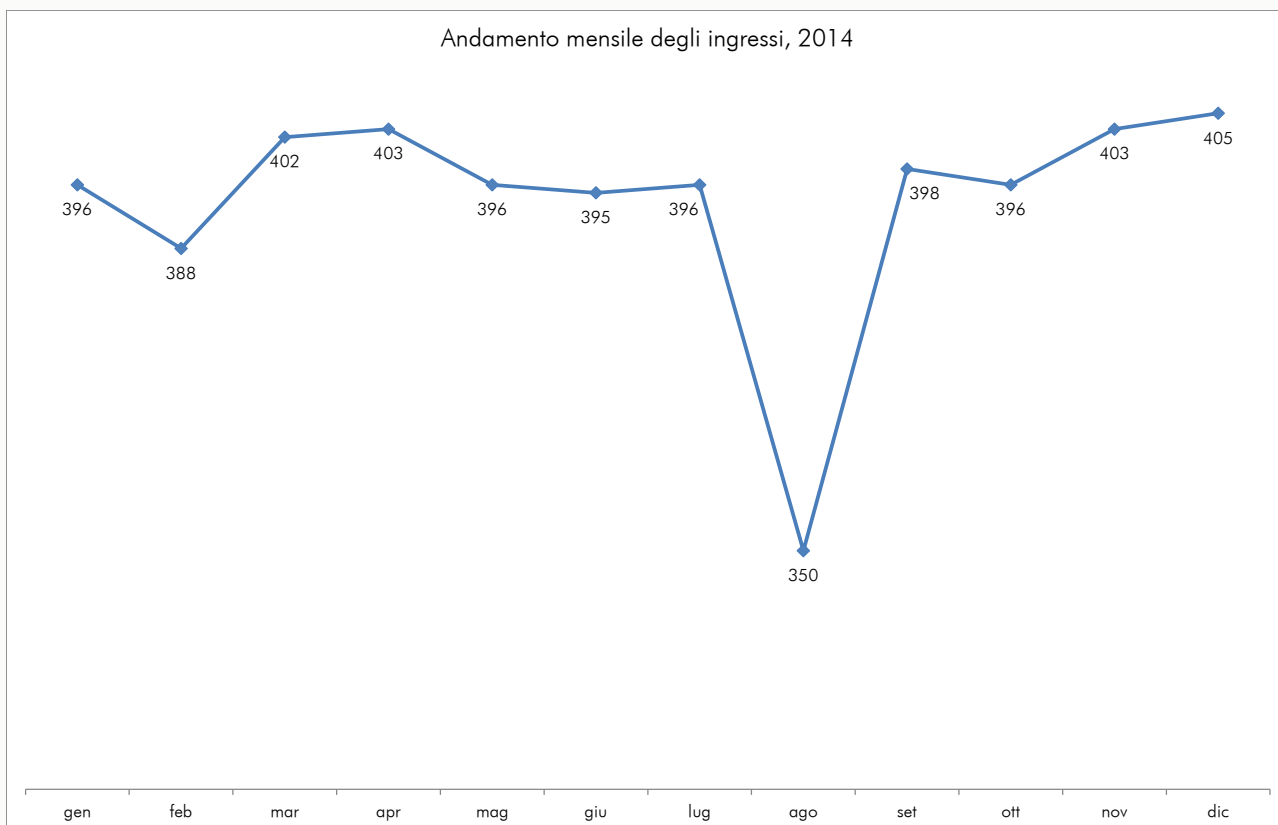
Chivassesi, però, sembrano divisi in due, tra chi è solidale e chi guarda di traverso queste forme di solidarietà e chi ne beneficia. La stessa stampa locale non è mai tenera con le persone senza dimora: ora l'attenzione si è spostata al Pronto Soccorso, dove in effetti il problema assume dei contorni complessi. Ma ciclicamente torna in cronaca anche il tema del disagio in stazione.

Veniamo ai dati relativi alla vostra attività nel 2014. Ci sono due elementi in controtendenza, rispetto al dato nazionale: la quasi parità tra uomini e donne e tra stranieri e italiani, mentre a livello di rete ONDS il rapporto è rispettivamente di 3/4 e 1/4. Come commenta questo dato?

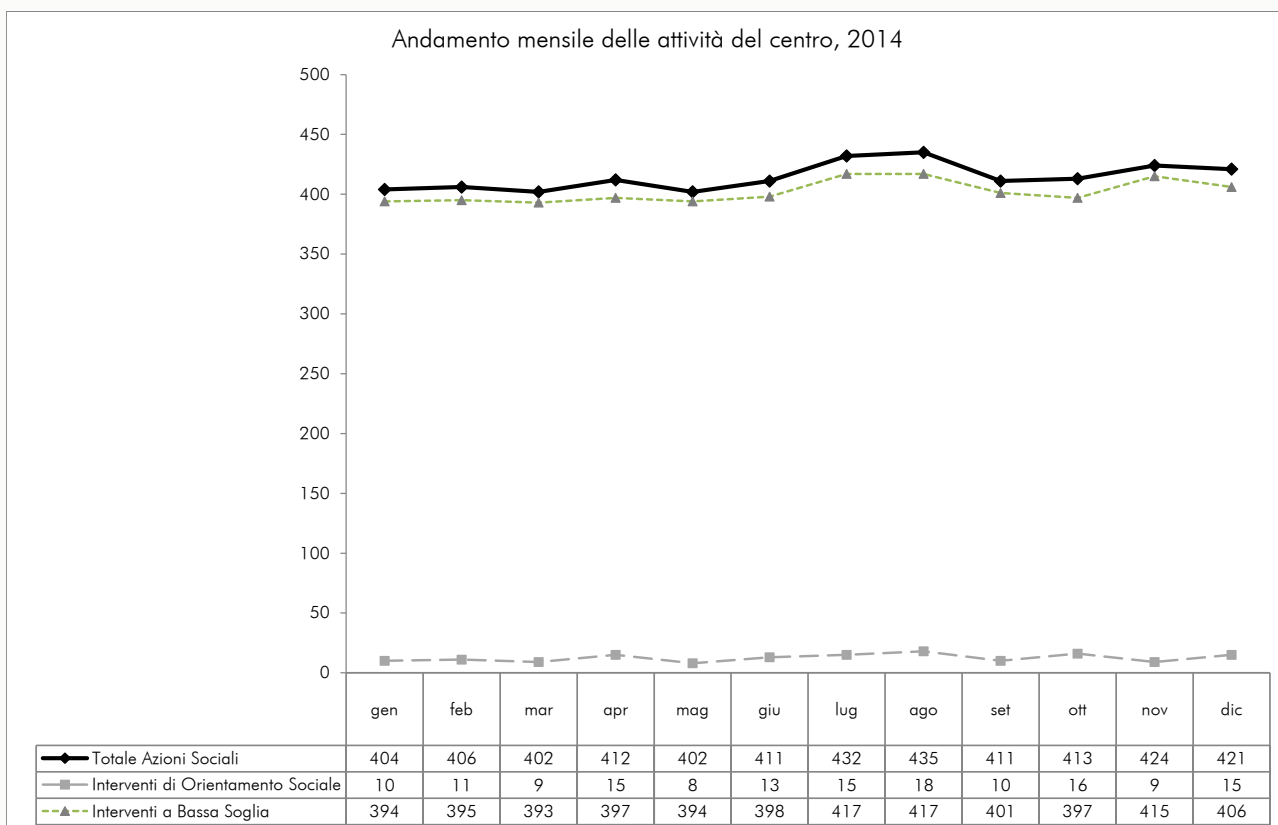
Dipende da due fattori: Chivasso è una realtà più piccola, rispetto alle città principali della rete ONDS, che hanno anche diversi milioni di abitanti. Per questo è meno attrattiva per gli stranieri, perché le occasioni di lavoro o di sussistenza sono minori. Non dimentichiamo, poi, la vicinanza con Torino, che è certamente più interessante per un immigrato, anche per la presenza di comunità straniere ben integrate e strutturate, che offrono sostegno ai propri connazionali. Inoltre, il fatto che la nostra associazione sia attiva da molti anni in città favorisce l'avvicinamento di persone italiane, che ultimamente sono cadute in situazioni di disagio e che ci contattano fiduciose di trovare un aiuto.

La presenza di molte donne, invece, è dovuta alla combinazione di due fattori principali. Al primo posto indicherei la vocazione specifica della nostra associazione e i servizi mirati alle donne, soprattutto lo sportello anti violenza. Molto spesso, infatti, le donne che fuggono da situazioni di violenza domestica diventano senza dimora e, trovandosi il nostro Help Center in un centro polifunzionale, il passaggio tra un servizio e l'altro è naturale.

In secondo luogo, il fatto che alcuni dei nostri servizi a bassa soglia, ad esempio la distribuzione alimentare, siano rivolti a famiglie, ci fa registrare un numero consistente di donne, perché sono loro che si fanno carico dei problemi del marito e dei figli e che si presentano di persona a chiedere aiuto.



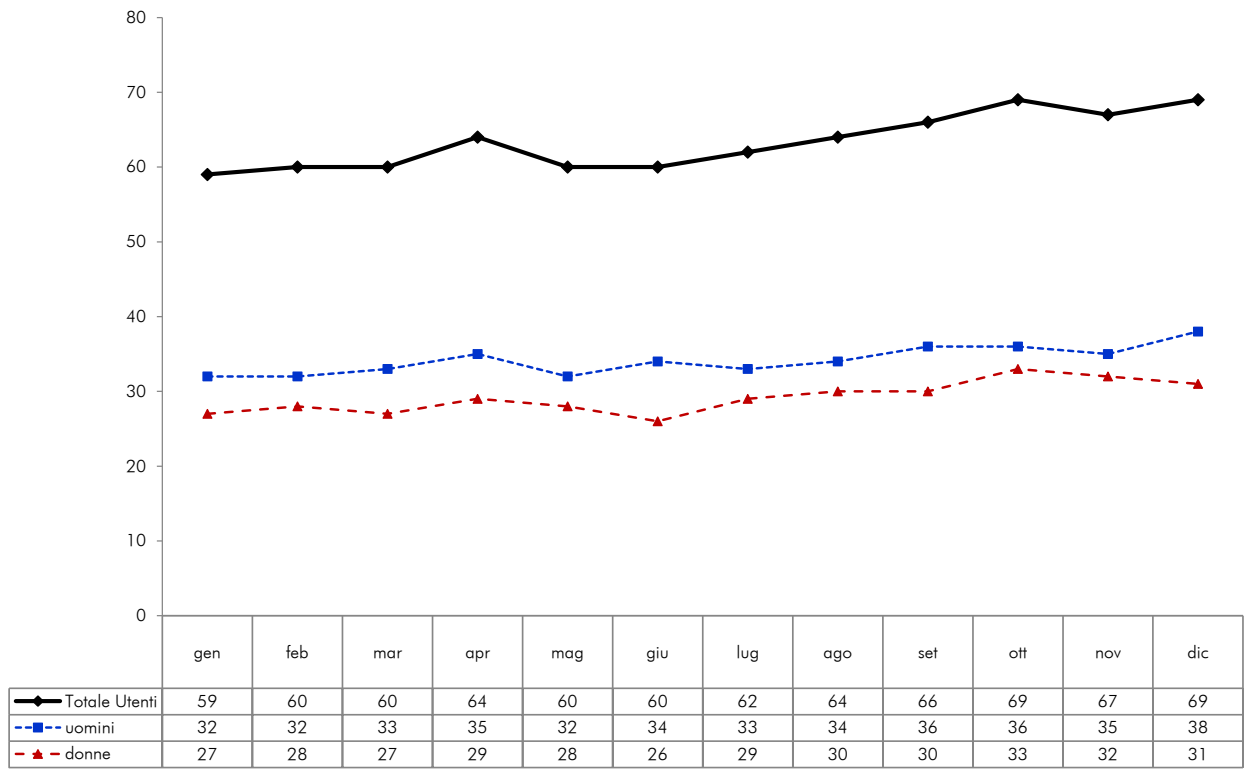
Il grafico riporta il numero di ingressi effettuati per ogni mese e la linea ne descrive l'andamento.



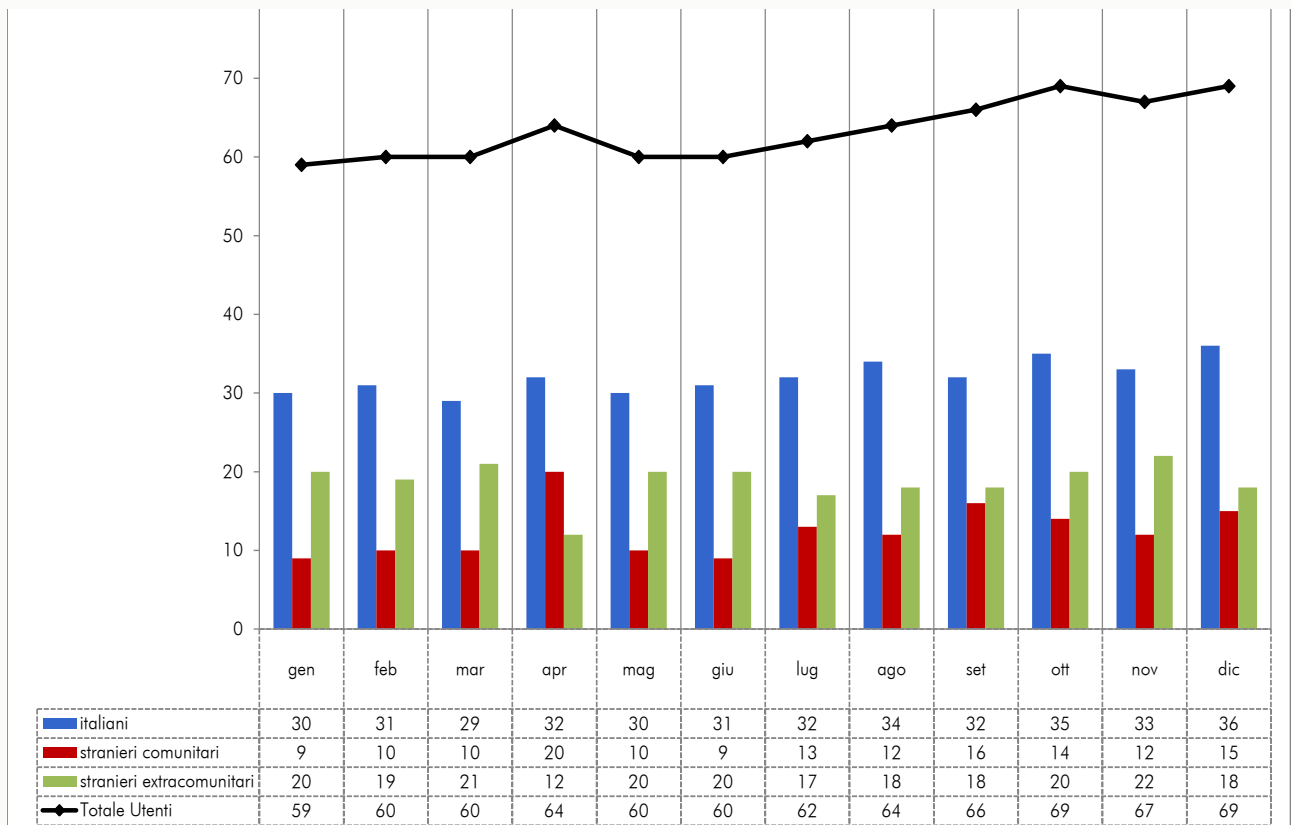
Il grafico rappresenta l'andamento mensile del numero degli interventi di orientamento sociale, degli interventi a bassa soglia e della loro somma. La tabella riporta il dettaglio dei valori per ciascun mese.

3

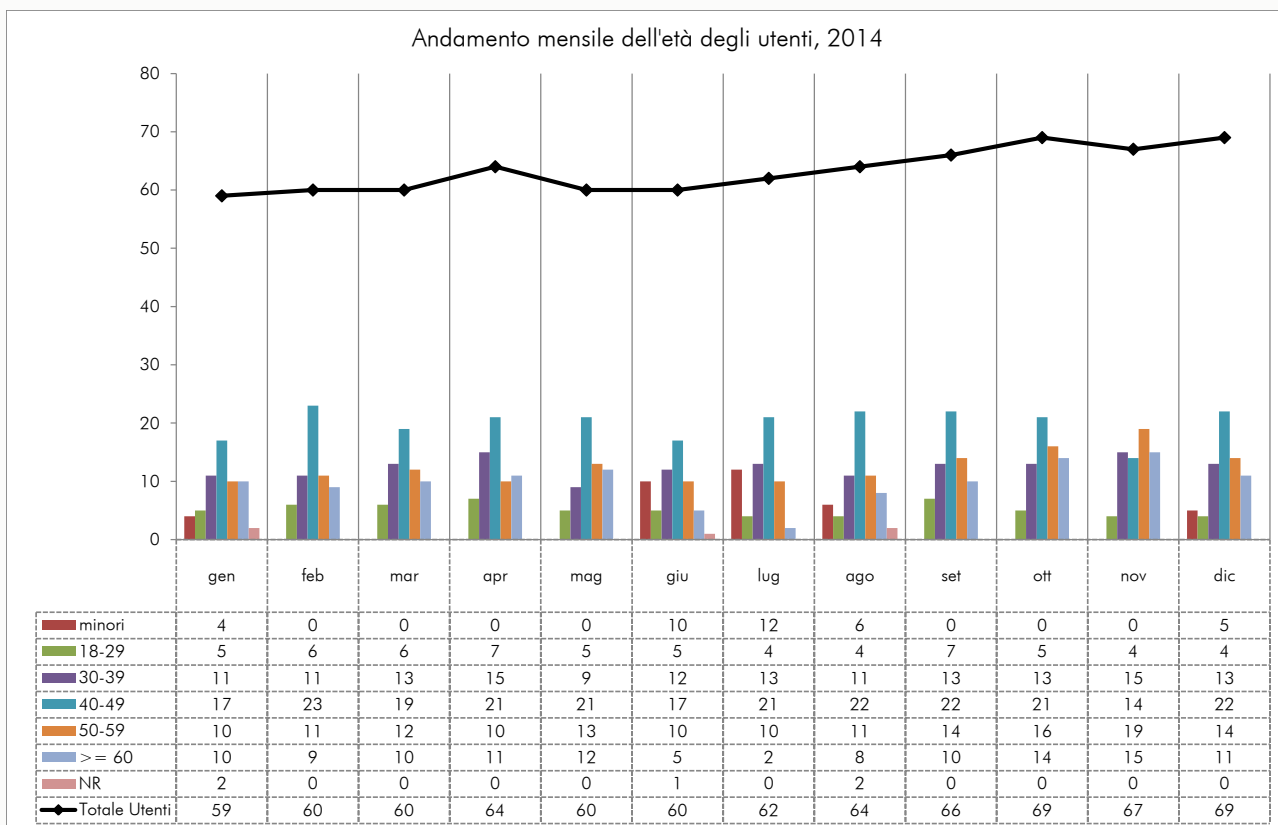
Andamento mensile del genere degli utenti rispetto al totale, 2014



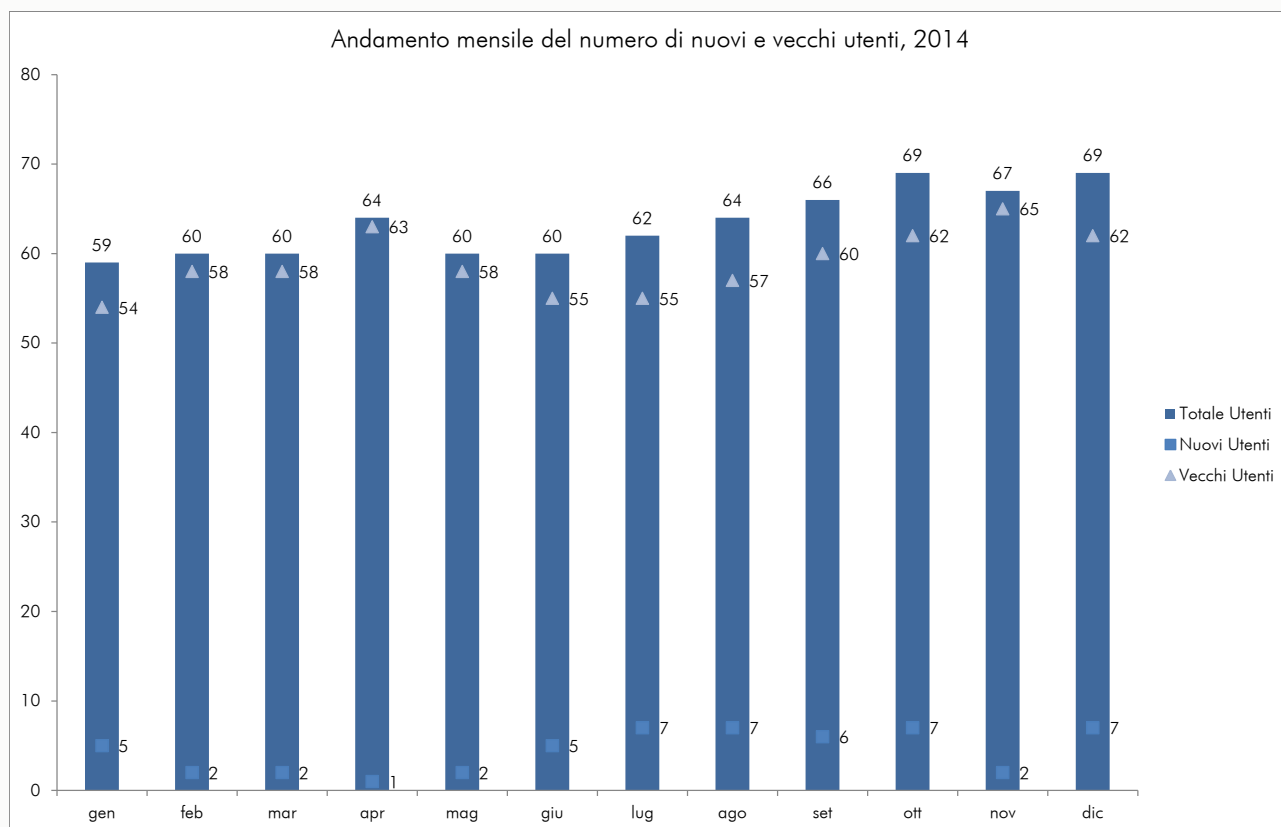
Il grafico rappresenta l'andamento mensile del numero di uomini, di donne e di utenti totali. La tabella riporta il dettaglio dei valori per ciascun mese.



Il grafico rappresenta l'andamento mensile del numero di utenti, indicato dalla linea; gli istogrammi indicano, per ciascun mese, la suddivisione degli utenti per provenienza. La tabella riporta il dettaglio dei valori per ciascun mese.



Il grafico rappresenta l'andamento mensile del numero di utenti, indicato dalla linea; gli istogrammi indicano, per ciascun mese, la suddivisione degli utenti per fasce d'età. La tabella riporta il dettaglio dei valori per ciascun mese.



Gli istogrammi indicano il numero totale di utenti per ciascun mese; il triangolo indica il numero di vecchi utenti, mentre il quadrato indica il numero di nuovi utenti.



Massimo De Albertis è il referente del Comune di Torino - Direzione Centrale Politiche Sociali e rapporti con le aziende sanitarie, Servizio Prevenzione fragilità sociali e Sostegno agli Adulti in Difficoltà per l'Help Center della stazione di Porta Nuova, che è gestito dalla R.T.I. costituita dalle cooperative sociali Animazione Valdocco, Stranaidea e Terra Mia.

Guardando i dati relativi a Torino, salta subito all'occhio l'aumento della mole di lavoro rispetto al 2013: il 60% di interventi in più e utenti aumentati del 10%. A cosa è dovuta questa crescita così marcata?

L'attività dell'Help Center rispecchia un trend generale delle persone senza dimora a Torino, che sono aumentate. Assistiamo ad una crescita generalizzata di richieste di aiuto in città e nel nostro centro di Porta Nuova il fenomeno si fotografa molto chiaramente.

È possibile individuare le categorie di persone che soffrono questa crescita del disagio?

Purtroppo aumentano tutte le tipologie. Storicamente gli stranieri sono più degli italiani, ma nel 2014 anche i nostri connazionali in difficoltà sono cresciuti. Le persone che afferiscono all'Help Center sono sia persone senza dimora che vivono in strada, sia persone che definiamo, secondo le categorie ETHOS (la classificazione europea dell'homelessness, ndr), in condizione di precarietà abitativa: chi ha subito uno sfratto, chi è temporaneamente ospite da parenti o amici. Vengono qui anche a chiedere semplici informazioni circa la loro nuova situazione. Di tutti i servizi del Comune, questo è il più conosciuto, quindi l'accesso è notevole. Accogliamo anche persone che hanno ancora una casa, ma le cui condizioni sono talmente precarie che non possono pagare le bollette: si presentano dunque da noi per accedere ai servizi a bassa soglia come la distribuzione dei buoni-doccia. Questo fenomeno si è evidenziato nei mesi invernali, quando è stata sospesa la distribuzione dei buoni: essendo state potenziate le strutture del Piano Freddo, che offrono direttamente la possibilità di lavarsi, abbiamo avuto un calo di questa utenza specifica.

Presso il vostro centro è attivo anche un ambulatorio medico: che bilancio può tracciare per questo servizio?

Il bilancio è positivo. Gli interventi sono mediati dagli operatori sociali, che svolgono un ruolo di facilitatori. Continuiamo la collaborazione, frutto di un protocollo d'intesa, con i medici di continuità assistenziale indicati negli interventi sociali.

Dobbiamo però affrontare diverse criticità. Quella maggiore è l'afflusso di molte persone non residenti a Torino, per le quali il percorso di accesso ai diritti di cittadinanza, compreso il medico di base, è più complicato. La nostra città concede la residenza fittizia, che molti cercano di ottenere arrivando anche da altri comuni: si tratta di un fenomeno di dimensioni non indifferenti, che ci mette in difficoltà.

Nel 2014, a fronte di questo aumento dell'utenza, i fondi comunali hanno avuto variazioni?

C'è stato un incremento per il piano invernale. Quest'anno in particolar modo sono stati stanziati 688.000 euro per una vasta gamma di iniziative: da nuove strutture, all'ampliamento degli orari, a centri specifici per le donne senza dimora, all'accoglienza diffusa.

La città ha poi pubblicato un bando per le associazioni che si occupano di accoglienza, allargando le attività anche all'accompagnamento e all'inclusione sociale.

Veniamo al tema di maggiore attualità. Osservando i dati, rispetto ad altri centri, i vostri utenti stranieri provengono soprattutto dal Marocco, mentre le nazionalità dei Paesi in guerra o in guerra civile, dalla Siria alla Somalia all'Africa subsahariana, sono rappresentate da numeri davvero esigui. Torino non ha risentito dell'ondata di profughi che ha investito il Mediterraneo nel 2014?

In effetti il flusso dei migranti a Torino è decisamente minore, rispetto ad altre città.

Quelli che sono sulle rotte verso il Nord Europa passano per Milano. Per andare in Francia, invece, si passa piuttosto da Ventimiglia. Nell'inverno del 2013-2014 abbiamo visto qualche gruppo organizzato con il passaggio già pagato per la Francia, ma nel resto del 2014 sono stati pochissimi.

I marocchini, invece, sono una presenza storica, ma oggi vivono i classici percorsi all'inverso: da stabilizzati e integrati che erano, capita che perdano il lavoro e finiscano col seguire lo stesso percorso degli italiani che cadono in povertà.

C'è una piccola crescita delle presenze dall'Africa Centrale, che ci aspettiamo aumentare ancora nel 2015. Altre nazionalità sono presenti nei circuiti di assistenza, soprattutto nei dormitori, ma non hanno impatto sull'Help Center. Ci sono anche molte persone che si iscrivono nella lista d'attesa per un posto di accoglienza, ma poi non tornano, perché trovano altre sistemazioni, più o meno regolari.

Qual è il rapporto dell'Help Center con il resto della stazione, considerando la vostra posizione decentrata rispetto all'edificio principale?

Dall'Help Center partono due servizi di unità mobile, sia diurno che notturno, che girano per tutta la città. La stazione è uno dei punti di passaggio fondamentale. Di giorno le visite sono continue. La notte, invece, con la chiusura, le persone senza dimora sono accompagnate fuori a partire dalle 23 circa e, quindi, si riversano nel perimetro, che è anche porticato. È qui che avviene l'aggancio con i nostri operatori. Di fatto, le nostre unità mobili sono pienamente integrate con il lavoro dell'Help Center.

Ci spieghi.

L'unità mobile diurna, o Educativa Territoriale Homeless, fa parte di un lotto di servizi che comprende appunto l'Help Center e l'ambulatorio. Vi operano 4 educatori. Mediamente, è questo il polo di servizi cui si rivolgono le persone che per la prima volta entrano nel circuito dell'assistenza. Se si tiene conto che i dormitori ospitano 1200 persone e gli utenti dell'Help Center sono 1500, si comprende la forza del servizio.

Il servizio notturno, o Boa Urbana Mobile, è attivo quotidianamente dalle 20 all'una di notte; durante il periodo invernale opera con un orario esteso, dalle 18.30 alle 2. L'unità mobile fa da raccordo tra i vari dormitori della città, compreso quello dell'Help Center in via Sacchi 47 che, come ogni centro, ha dei posti riservati alla Boa: nel caso specifico, 6 su 18. Dopo la ristrutturazione, questo dormitorio offre uno spazio protetto, con numeri ridotti e un'accoglienza più familiare rispetto ad altri centri notturni. Oltretutto, Porta Nuova è un punto centrale rispetto alla città, assai più delle altre strutture di accoglienza. Paradossalmente, la criticità maggiore dell'Help Center è proprio il sovrautilizzo: dobbiamo sfruttare gli spazi per molte funzioni, a scapito della continuità tra luogo e servizio.

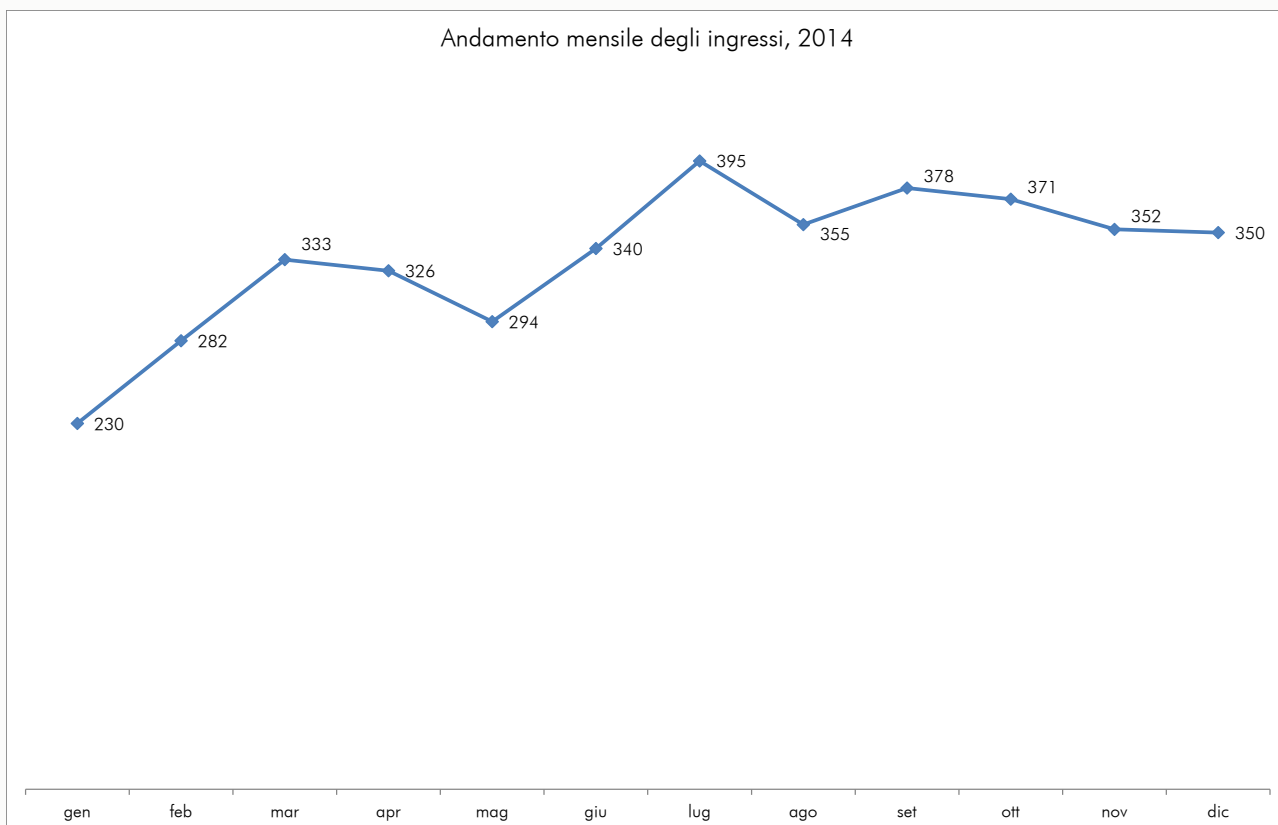
Le unità mobili soddisfano in pieno i bisogni all'interno della stazione in termini di intervento sociale?

Le unità mobili fanno un lavoro enorme, ma certo sarebbe auspicabile poter avere un punto fisso anche nell'edificio principale, soprattutto nel periodo invernale. Due anni fa il Comune con la Croce Rossa aveva allestito un presidio di accoglienza notturna nell'atrio principale, che ha attratto molte persone, anche fra quelle da sempre refrattarie ad accettare accoglienza nei dormitori (spesso sono persone che abusano di alcol e, pertanto, sono più a rischio vita con le basse temperature).

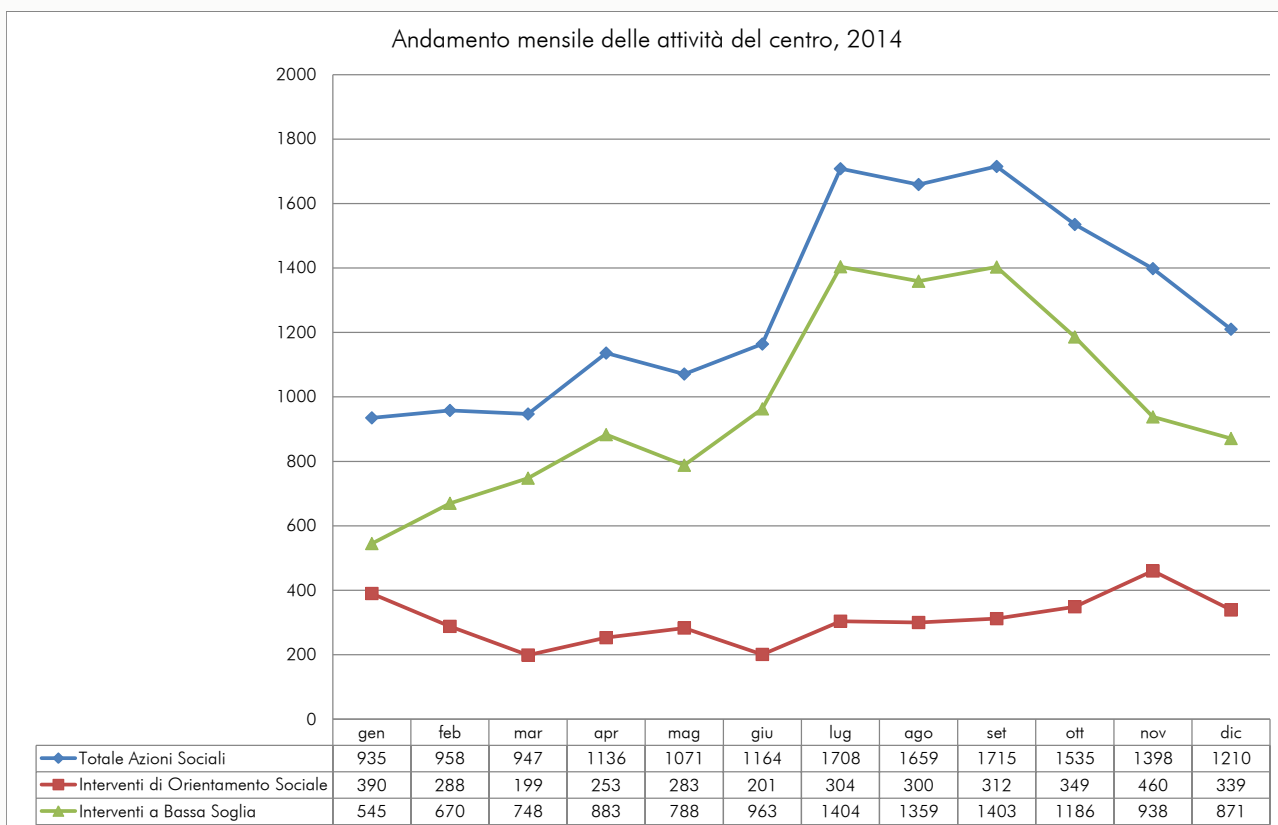
In generale, poi, a proposito dei rapporti con gli altri attori di stazione, è da menzionare una buona collaborazione anche con la Polfer e i servizi di sicurezza.

Le vostre unità mobili visitano anche la stazione di Porta Susa? Qual è la situazione del disagio in quella che oggi è lo scalo ferroviario principale della città e anche quello più innovativo dal punto di vista dell'architettura?

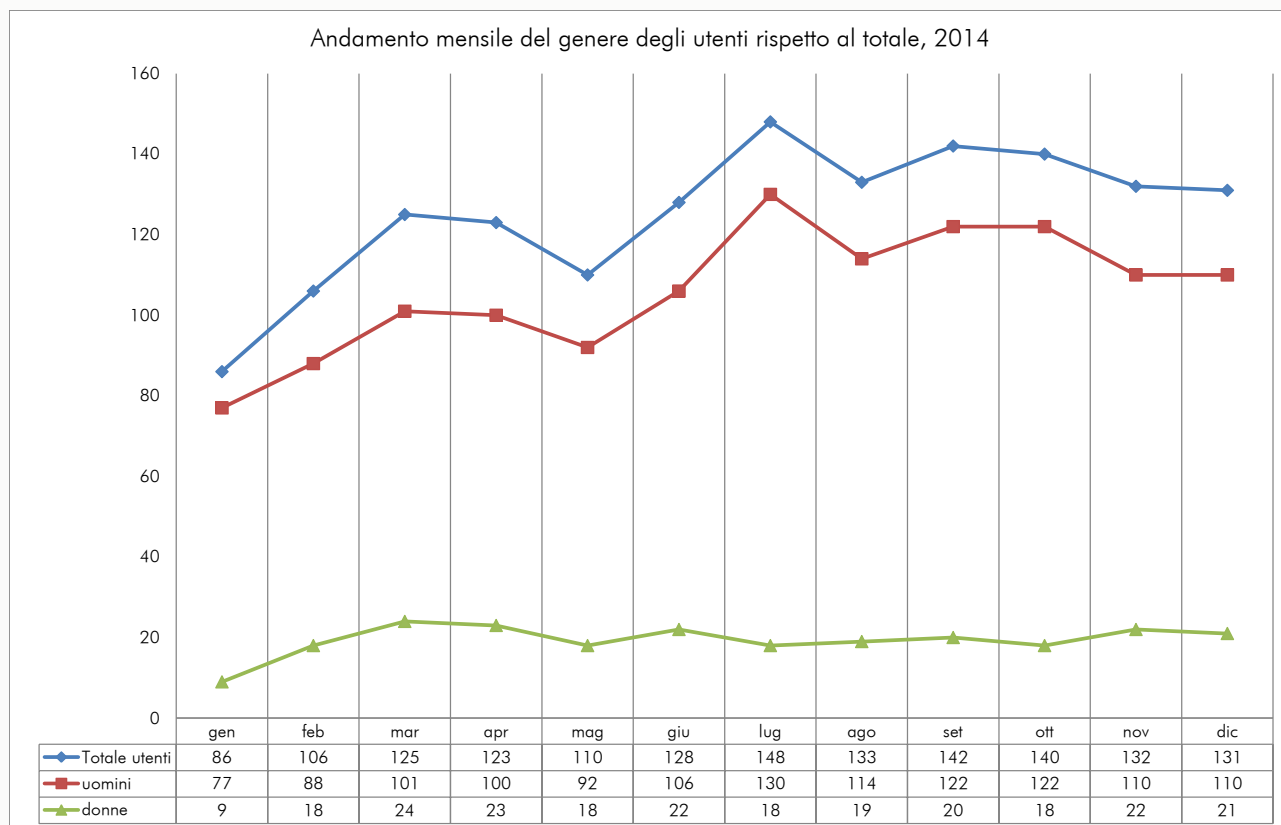
Porta Susa di giorno ha pochissime persone, perché il disagio si aggrega all'esterno, nei giardini di fronte e in Piazza Statuto. La stazione nuova è enorme e all'interno si presenta come un grande spazio vuoto, anche freddo, che sembra non essere attrattivo, non avere – o non averle ancora – le caratteristiche perché il disagio vi si concentri. Porta Nuova, invece, ha mantenuto il suo ruolo centrale di aggregazione, anche per la sua conformazione, piena di corridoi, di spazi defilati. L'area dei negozi è molto vivibile, mentre Porta Susa manca ancora di un tessuto commerciale sviluppato, tale da attrarre movimento.



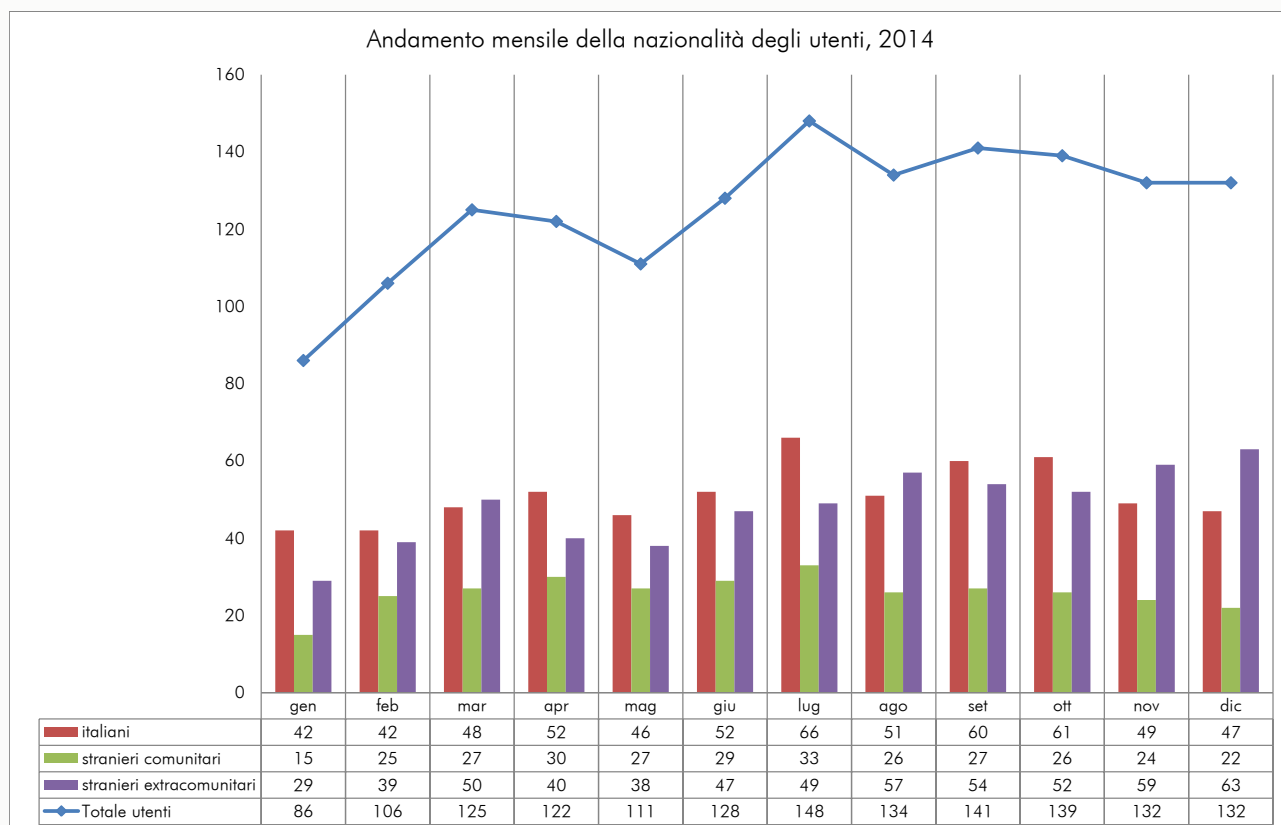
Il grafico riporta il numero di ingressi effettuati per ogni mese e la linea ne descrive l'andamento.



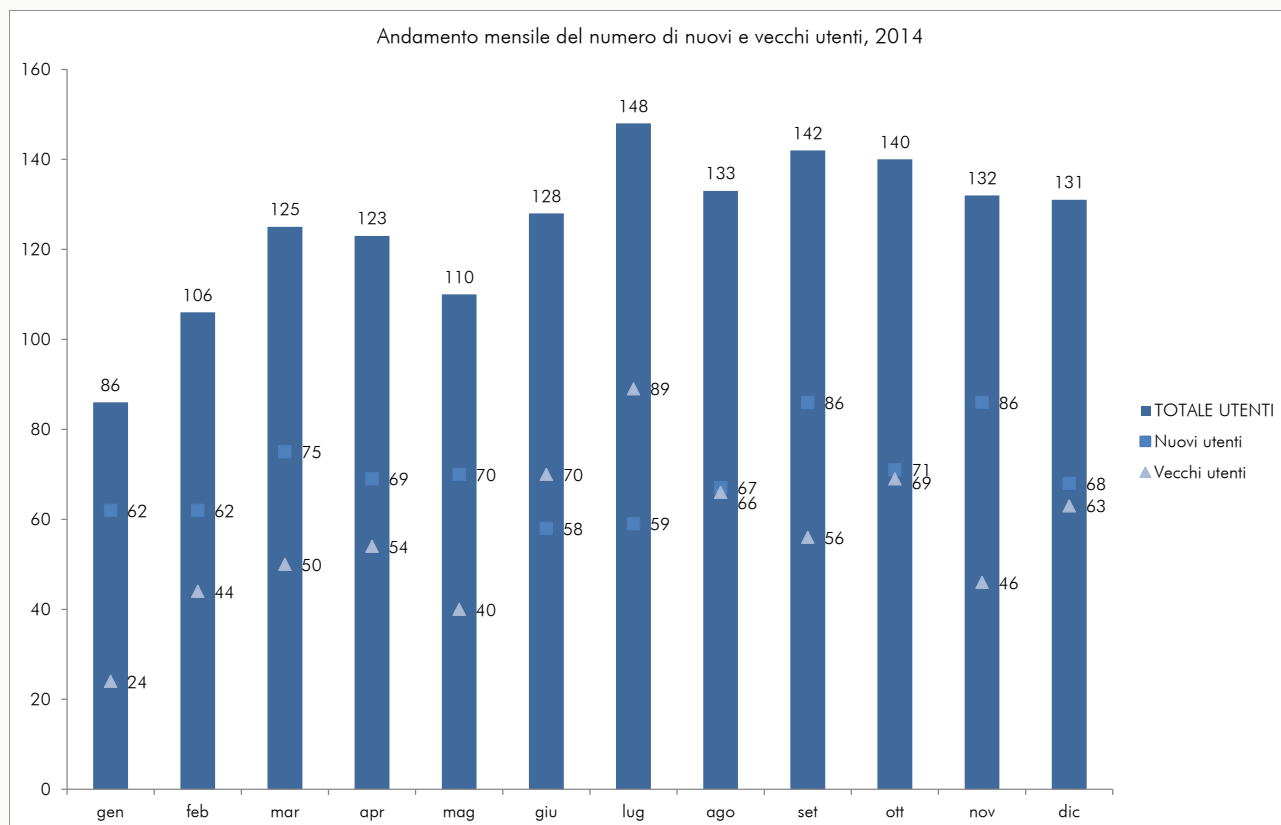
Il grafico rappresenta l'andamento mensile del numero degli interventi di orientamento sociale, degli interventi a bassa soglia e della loro somma. La tabella riporta il dettaglio dei valori per ciascun mese.



Il grafico rappresenta l'andamento mensile del numero di uomini, di donne e di utenti totali. La tabella riporta il dettaglio dei valori per ciascun mese.



Il grafico rappresenta l'andamento mensile del numero di utenti, indicato dalla linea; gli istogrammi indicano, per ciascun mese, la suddivisione degli utenti per provenienza. La tabella riporta il dettaglio dei valori per ciascun mese.



Gli istogrammi indicano il numero totale di utenti per ciascun mese; il triangolo indica il numero di vecchi utenti, mentre il quadrato indica il numero di nuovi utenti.



MILANO

Silvia Fiore coordina il Centro Aiuto della Stazione di Milano Centrale, una struttura gestita direttamente dal Comune.

Il centro è aperto dal lunedì al venerdì dalle 8.30 alle 20 e sabato e domenica dalle 9 alle 15, mentre durante il periodo del Piano Freddo per i Senza Dimora l'orario viene incrementato dalle 8.30 alle 24 tutti i giorni della settimana.

Il centro impiega 8/10 operatori del Comune, divisi in turni.

Che anno è stato il 2014 per l'Help Center di Milano?

Il 2014 è stato un anno definibile "di emergenza" per l'Help Center del Comune di Milano. In uscita dal Piano Emergenza Freddo 2013/2014, terminato con proroga il 30/04/2014, il Servizio ha continuato da maggio con l'orario di apertura prolungato per sostenere l'Emergenza Eritrea, passata in gestione all'Hub Centrale solo nel mese di settembre.

Siamo quindi arrivati al successivo Piano Senza Tetto 2014/2015 con un notevole carico di lavoro già fatto ed uno da fare di preparazione, coordinamento ed organizzazione generale. Durante il corso dell'anno abbiamo comunque continuato l'attività ordinaria di sportello e gli inserimenti nelle due strutture rimaste aperte in convenzione.

Confrontando i dati 2014 con quelli del 2013, si nota un aumento del 50% degli utenti, determinato dai nuovi utenti, praticamente raddoppiati: chi sono queste persone?

L'aumento del 50% degli utenti nell'anno 2014 è stato determinato da due principali cause: una prima, consistente, è stata il forte afflusso di eritrei di passaggio in Italia. La seconda causa importante è stata l'incremento, già sensibilmente visibile nell'anno precedente, degli italiani tra i 45 ed i 55 anni che hanno perso il lavoro.

Colpisce anche l'aumento di oltre il 100% delle donne, cresciute a livello nazionale del 20%: è possibile individuare qualche ragione specifica per una così alta crescita dell'utenza femminile?

L'aumento dell'incidenza femminile è, a nostro avviso, da ricercare nella perdita del lavoro o, in generale, nella forte difficoltà di reperimento di un lavoro da parte delle donne straniere dell'Est Europa, comunitarie o extra-comunitarie, che hanno sempre lavorato come badanti e colf e che, a seguito della crisi, non sono più state in grado di trovare un'occupazione. Anche in questo caso, comunque, rimane ferma l'incidenza delle donne provenienti dal Nord Africa in emergenza.

Avete dovuto aumentare il personale o l'orario del servizio, per far fronte a questo aumento delle richieste?

L'aumento delle richieste ha reso necessario il prolungamento dell'orario lavorativo, sia durante il periodo dell'emergenza eritrea, sia nel periodo del piano per i senza dimora. Tutto ciò ha di conseguenza richiesto un incremento di due unità del personale di servizio.

Milano è stata al centro delle cronache nel 2014 per la questione cosiddetta "dei siriani": che ruolo ha avuto l'Help Center nella gestione di questo caso?

L'Help Center del Comune di Milano ha collaborato con l'Hub Centrale per la gestione dell'Emergenza Siria ed Eritrea. Nello specifico, non prevedendo il nostro Servizio il collocamento di minori, i due raggruppamenti sono stati divisi tra due gestioni differenti: l'Emergenza Siriani è rimasta in capo all'Hub Centrale, coordinato dall'Ufficio Rifugiati del Comune di Milano, e l'Emergenza Eritrea e Nord Africa all'Help Center. La collaborazione tra i due Uffici è sempre stata proficua e positiva e la comunicazione costante, proprio per indirizzare ed organizzare nella maniera migliore i profughi.

Pensa che questo modello di gestione dell'emergenza, inedito per il mondo delle stazioni, possa rappresentare un caso di scuola?

A mio avviso, la prassi attuata sul territorio milanese, sebbene caratterizzato da elementi di "fatalità" e da un'organizzazione fatta in fretta e ridefinita in corso d'opera più volte, può rappresentare un modello per quanto riguarda il lavoro di rete, svolto in maniera completa e soddisfacente, e per l'incremento ed il reperimento di nuove risorse, sia del Pubblico che del Privato Sociale. Ha evidenziato quanto una città metropolitana quale Milano possa, in casi di forte emergenza, rispondere in maniera celere e con la disponibilità di tutte le parti in campo. È, in definitiva, oltre che un modello di gestione dell'emergenza, anche un modello di solidarietà.

Milano è nota per una cultura dell'accoglienza radicata e condivisa: il Comune ha rafforzato il circuito dei servizi a fronte di questo grande aumento di utenti?

Come accennato poc'anzi, il Comune di Milano è riuscito a mettere in campo tutte le risorse necessarie ad una gestione quanto più funzionale dell'emergenza. Questo lavoro organizzativo, è stato ampliato ricercando risorse altre sul territorio, prendendo contatti con nuove Associazioni, utili per sopperire ad ulteriori bisogni (screening sanitari, distribuzione di vestiario, etc.) ed intraprendendo con esse nuove collaborazioni. Queste collaborazioni non sono scemate con il distacco dell'Emergenza Nord Africa presso l'Help Center, ma, al contrario, continuano ancora oggi, ridefinendosi via via con i vari nuovi e vecchi bisogni presenti.

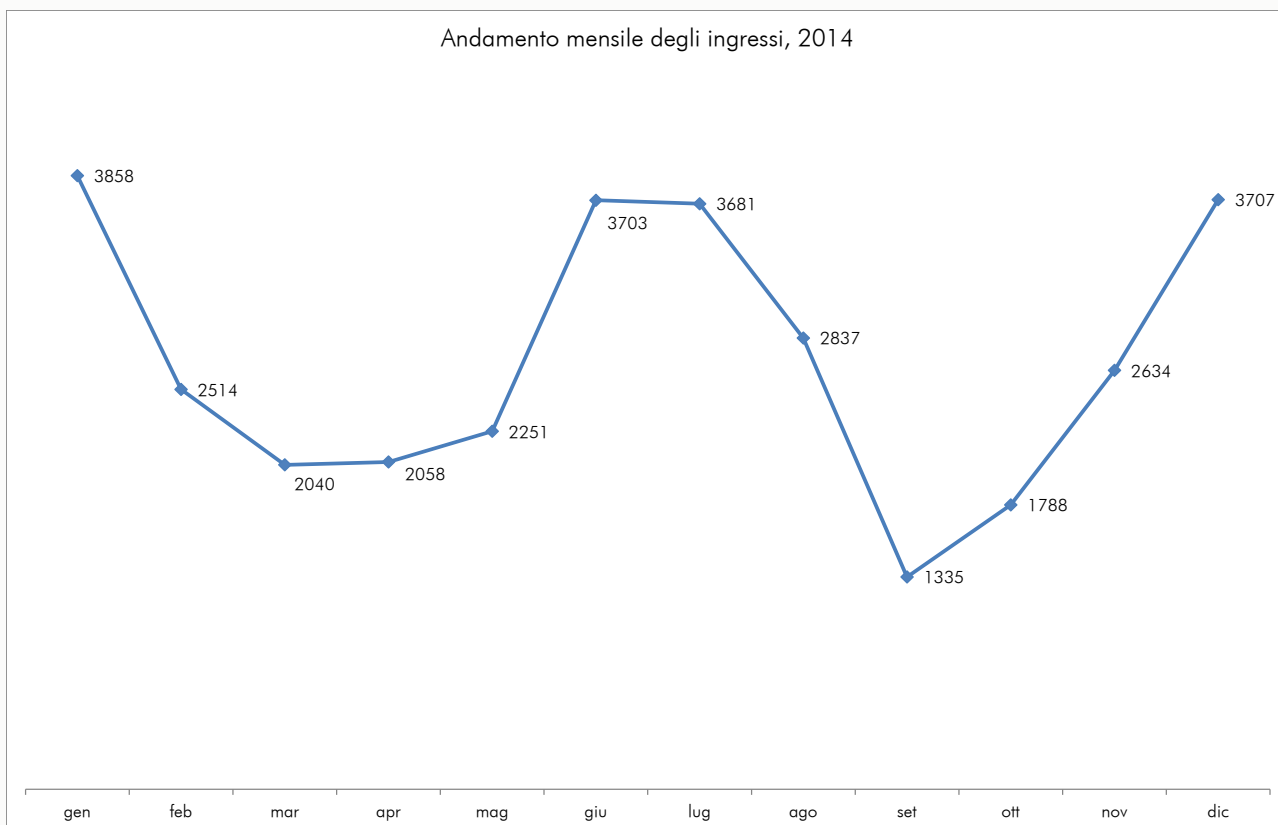
Molti Help Center hanno riferito di un acuirsi delle tensioni tra utenti italiani e utenti stranieri e, in alcuni casi, dell'insofferenza da parte dei cittadini nei confronti delle persone in difficoltà: a Milano riscontrate problemi simili?

Sicuramente la forte incidenza degli utenti stranieri facenti parte dell'Emergenza Nord Africa

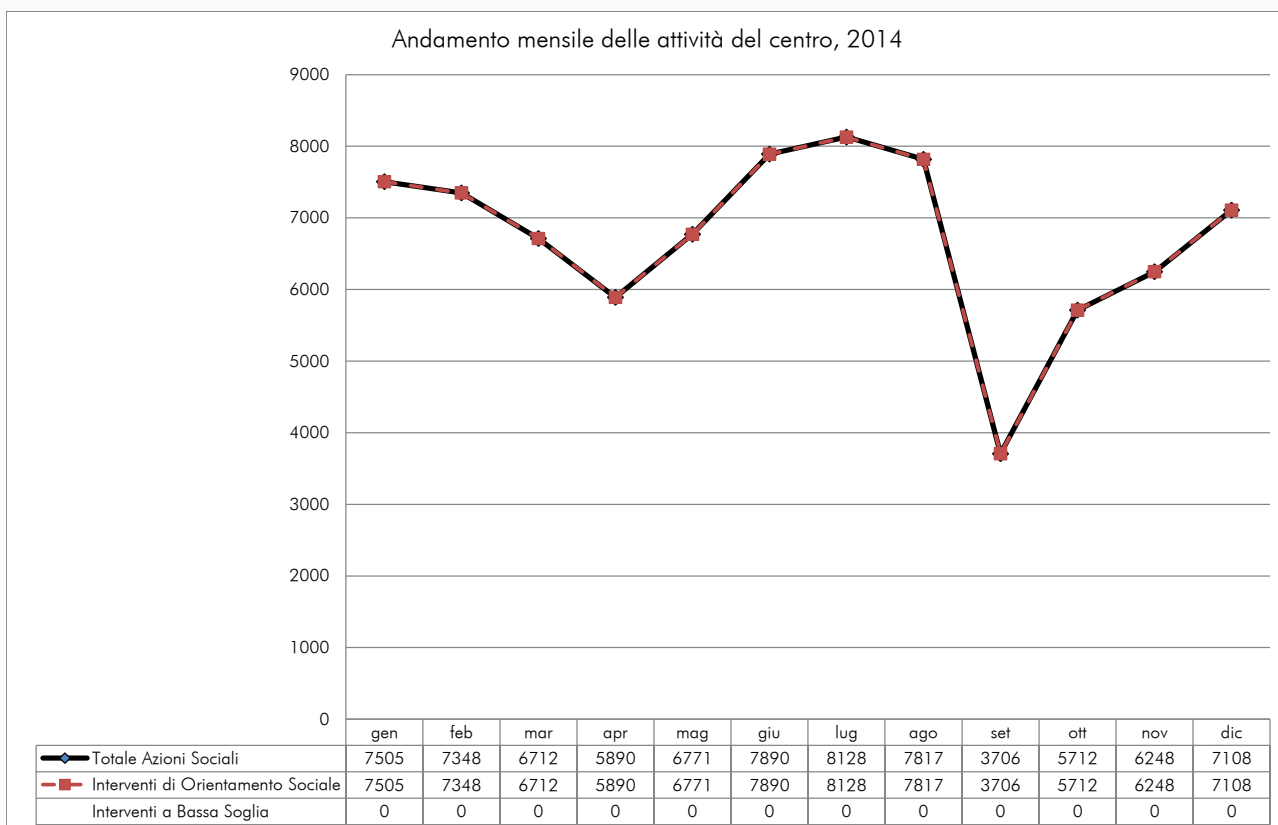
e Siria ha incrementato le tensioni sia tra italiani e stranieri, sia tra stranieri soggiornanti da lungo tempo in Italia e nuovi arrivati. La motivazione principale è stata la differenza di modalità di accoglienza applicata: una maggiore difficoltà per i primi nel trovare accoglienza ed un minor numero di posti letto disponibili, a fronte di un aumento dei numeri assegnati ai nuovi arrivati, con una disparità di trattamento che a molti è parso discriminante. Da precisare il fatto che, a distanza di circa un anno e con l'emergenza ancora in atto, queste tensioni si sono via via dissipate ed ora la convivenza è diventata più accettabile. Questo anche a fronte del fatto che è stata attuata una netta divisione delle strutture di accoglienza, che prima ricevevano in parte i senza dimora del territorio e in parte i nuovi arrivati, mentre ora accolgono solo una delle due "categorie", definendo in maniera migliore il sistema di accoglienza milanese.

E i cittadini come hanno reagito?

Per ciò che concerne la reazione della cittadinanza all'aumento degli stranieri presenti sul territorio, effettivamente si sono riscontrati casi di insofferenza, che hanno portato a lamentele, segnalazioni e creazione di gruppi di controllo. C'è però da sottolineare come questi casi, in realtà, siano stati controbilanciati da un forte aumento della solidarietà, caratterizzato da cittadini che si sono prestati come volontari e che hanno fornito all'Help Center e alle Associazioni beni di prima necessità quali coperte, vestiti e tutto ciò che nell'emergenza poteva essere utile all'accoglienza.

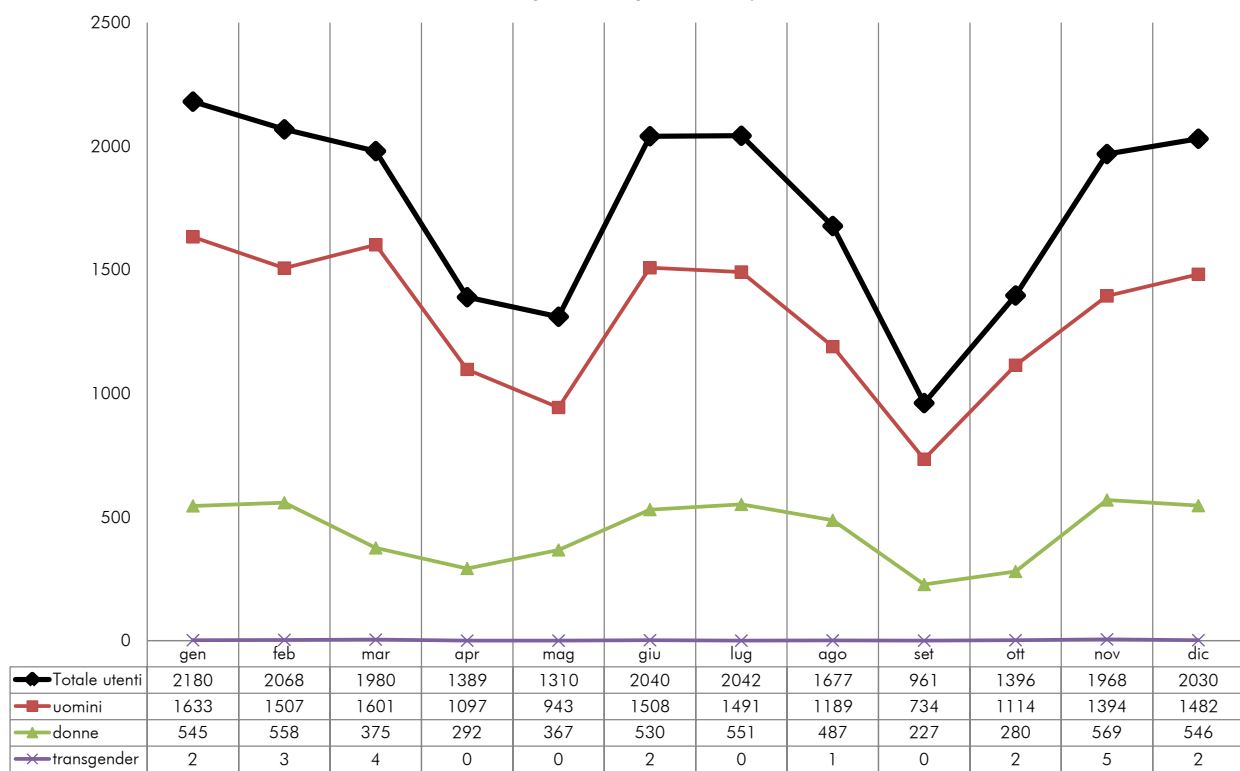


Il grafico riporta il numero di ingressi effettuati per ogni mese e la linea ne descrive l'andamento.



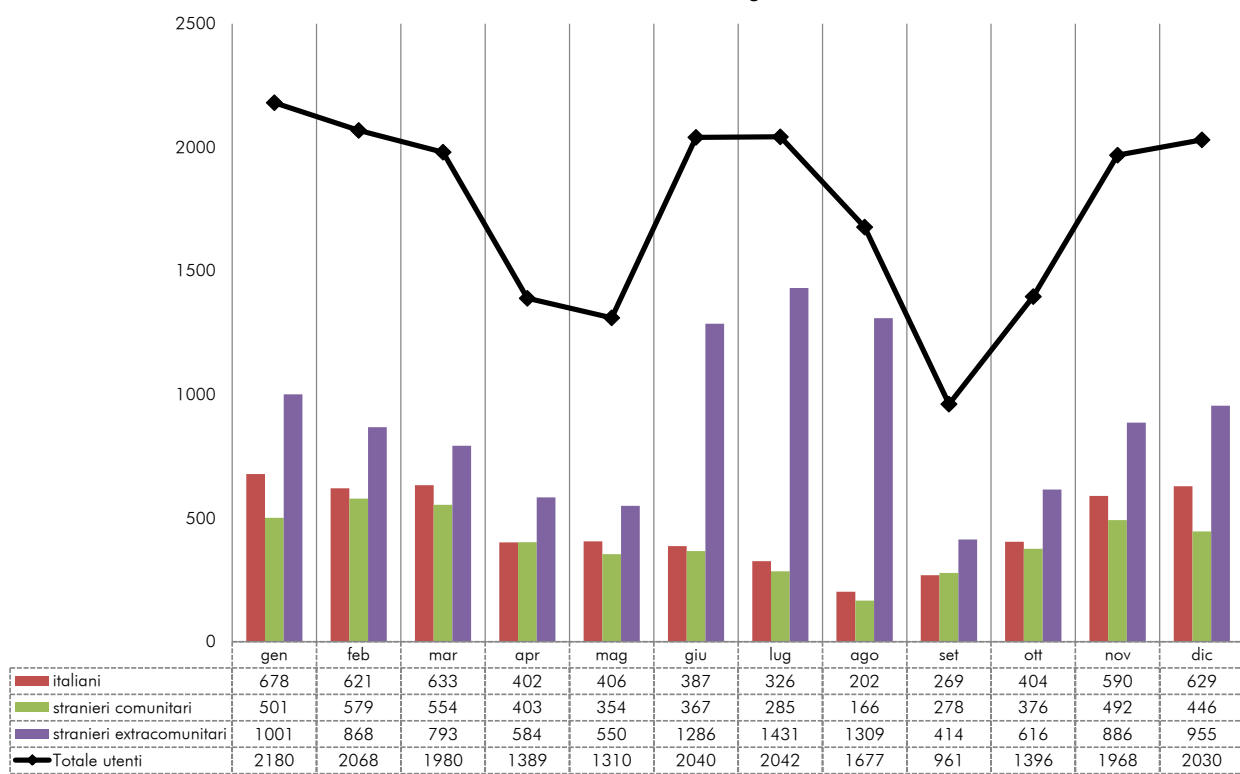
Il grafico rappresenta l'andamento mensile del numero degli interventi di orientamento sociale, degli interventi a bassa soglia e della loro somma. La tabella riporta il dettaglio dei valori per ciascun mese.

Andamento mensile del genere degli utenti rispetto al totale, 2014

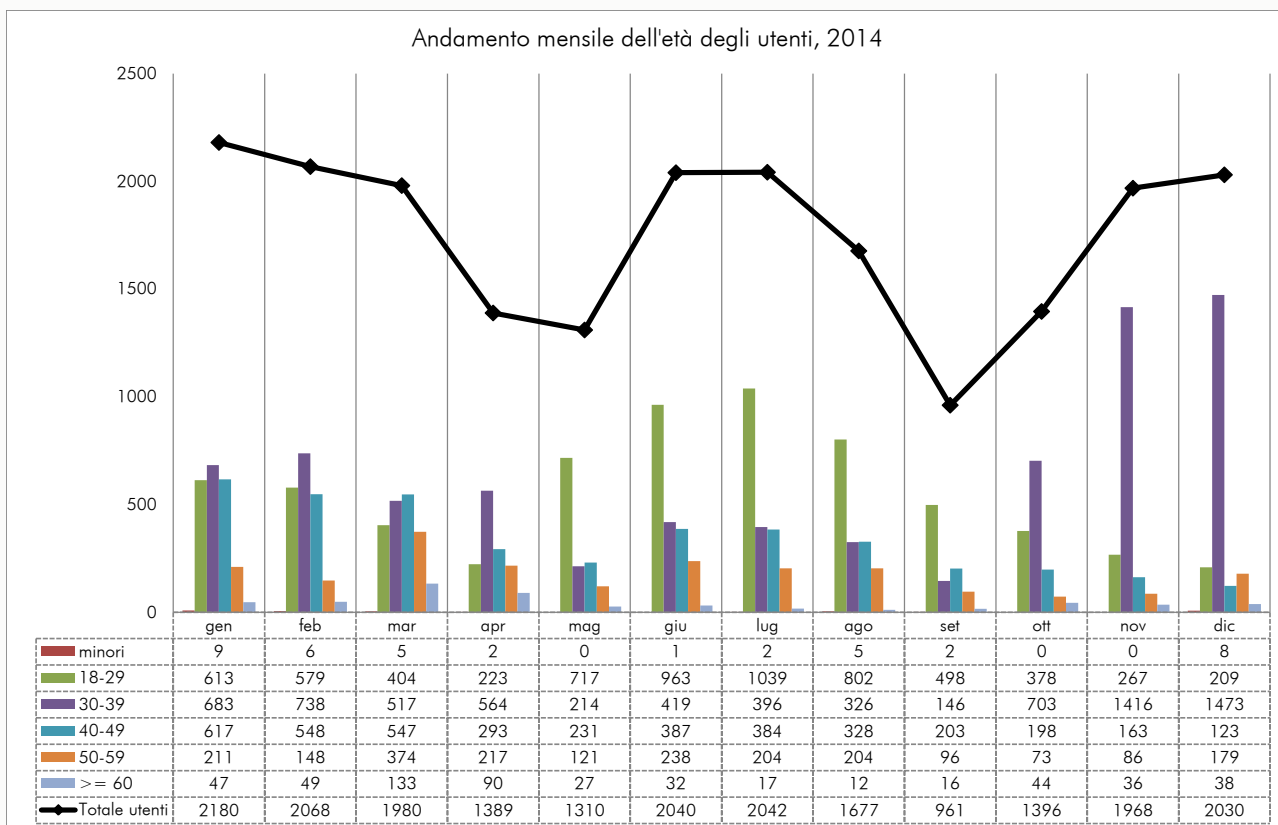


Il grafico rappresenta l'andamento mensile del numero di uomini, di donne e di utenti totali. La tabella riporta il dettaglio dei valori per ciascun mese.

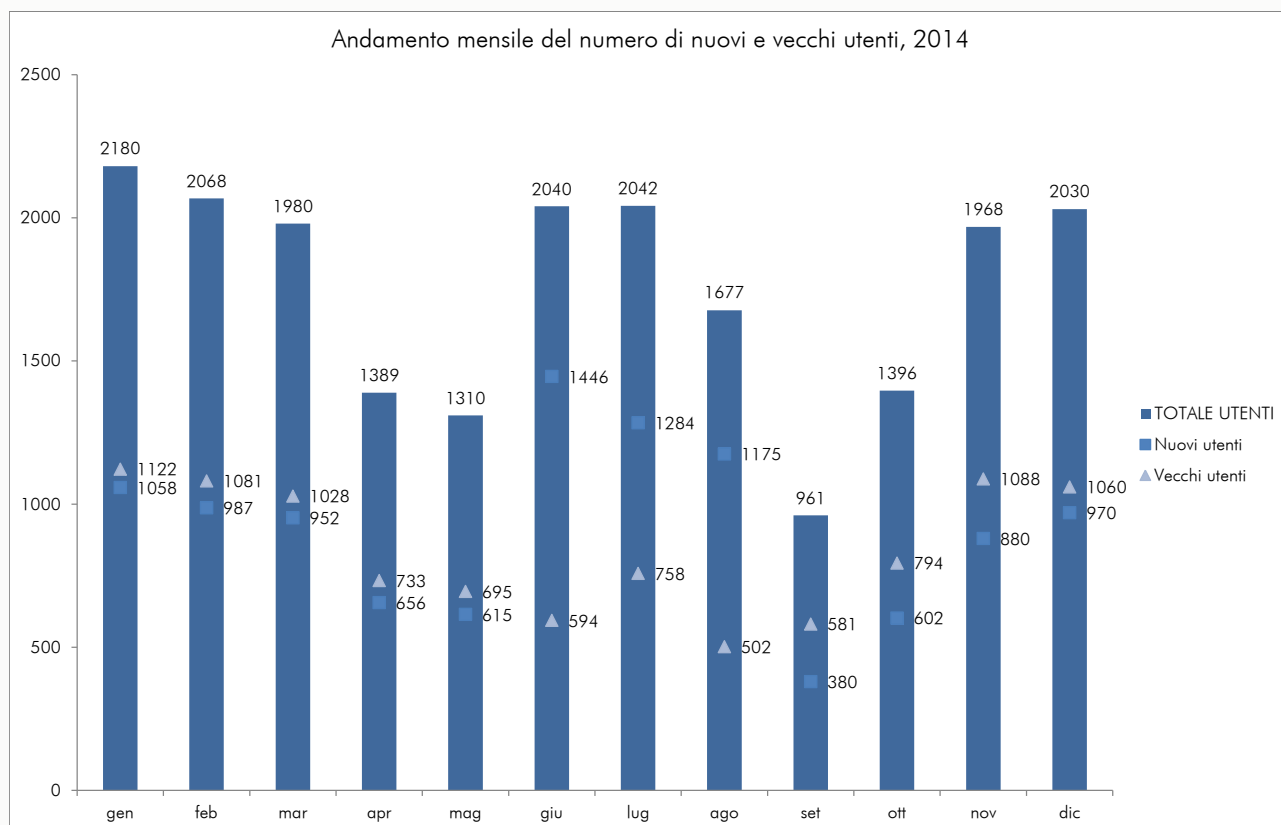
Andamento mensile della nazionalità degli utenti, 2014



Il grafico rappresenta l'andamento mensile del numero di utenti, indicato dalla linea; gli istogrammi indicano, per ciascun mese, la suddivisione degli utenti per provenienza. La tabella riporta il dettaglio dei valori per ciascun mese.



Il grafico rappresenta l'andamento mensile del numero di utenti, indicato dalla linea; gli istogrammi indicano, per ciascun mese, la suddivisione degli utenti per fasce d'età. La tabella riporta il dettaglio dei valori per ciascun mese.



Gli istogrammi indicano il numero totale di utenti per ciascun mese; il triangolo indica il numero di vecchi utenti, mentre il quadrato indica il numero di nuovi utenti.



Bologna Centrale

BOLOGNA

Annamaria Barbiroli, con gli altri volontari dell'Associazione Posto di ascolto e indirizzo Città di Bologna, è presente da oltre vent'anni al primo binario della stazione centrale del capoluogo emiliano, dove opera fornendo supporto materiale e sostegno alle persone in difficoltà¹.

Che anno è stato il 2014 per la vostra associazione e per le attività in stazione?

L'anno è andato bene, perché i volontari piano piano sono riusciti a riprendere le attività regolari che abbiamo svolto negli anni. Non le nascondo che le difficoltà non sono poche, perché i nostri volontari sono, per così dire, giovani da molto tempo, e diversi problemi personali e di salute hanno avuto un impatto sul nostro lavoro, ma direi che ora la situazione si è nuovamente stabilizzata. Avevamo deciso di ridurre l'orario alle sole mattine, ma siamo riusciti a garantire la copertura anche pomeridiana. Purtroppo queste circostanze ci hanno impedito di utilizzare regolarmente Anthology dopo il mese di luglio, quindi i dati che ci riguardano non coprono tutto l'anno.

Ma posso dirle che in stazione il lavoro non manca.

Ci può dare qualche esempio delle vostre attività?

La nostra associazione opera a tutto tondo, sia intervenendo con distribuzioni di beni o col supporto materiale, soprattutto alle famiglie, sia con attività di secondo livello, dalle borse lavoro alla scuola di italiano. Nel 2014 abbiamo avuto, ad esempio, oltre 200 iscritti e ben 14 insegnanti volontari che si sono avvicendati nelle lezioni. Grazie al sostegno del Rotary Club

¹ Con l'incremento della complessità dei bisogni rilevati in stazione, è stato avviato un percorso con i diversi attori interessati – dal Comune di Bologna, ai rappresentanti delle società del Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane, agli interlocutori sociali, che ha condotto all'apertura di un nuovo Help Center il 26 febbraio 2015, che presentiamo al termine di questa intervista.

abbiamo fornito, durante il periodo invernale, sacchi a pelo, stuoini, cappelli, guanti, giacche di pile, scarponi da pioggia e calzettoni di lana inizialmente a 70 persone, poi ad un numero più alto, perché non tutti trovano posto nei dormitori.

Molte famiglie, poi, si rivolgono a noi per aiuti economici, per il pagamento delle bollette, per l'acquisto di medicinali, o per ricevere degli abiti, che distribuiamo due volte a settimana. Tanti cittadini stranieri, invece, vengono a chiederci aiuto per le pratiche di rinnovo del permesso di soggiorno. Insomma, per anni il nostro centro ha sopperito alle carenze del sistema attraverso l'avviamento al lavoro, i corsi di formazione, ma anche attraverso l'aiuto materiale.

Dai dati emerge a Bologna una percentuale di utenti donne maggiore della media degli altri centri ONDS: come spiega questa differenza?

Proprio perché da noi si rivolgono molte famiglie, che significa che sono le donne che si fanno avanti, che si sobbarcano la fatica di chiedere aiuto a nome anche dei mariti, il cui contributo è spesso inesistente. Sono le donne a essere intestatarie della scheda e per questo fanno aumentare la percentuale. Ma abbiamo anche molti utenti uomini, anche italiani.

Dal suo punto vista, come si è evoluta la povertà a Bologna e nella stazione?

La situazione in stazione è molto caotica, perché sono ancora molti i lavori in corso e questo genera una specie di disorientamento generale, in cui si perdono i punti di riferimento e si confondono le dinamiche tradizionali. Si ha l'impressione che i casi di disagio, di povertà siano aumentati anche qui, come nel resto della città. A Bologna, ad esempio, è forte l'emergenza abitativa, con sgomberi e occupazioni abusive che da un lato fanno aumentare chi finisce in strada, dall'altro creano una specie di incertezza su quali diritti siano effettivamente tutelati. Penso soprattutto a certe diatribe tra italiani e stranieri sull'accesso agli alloggi popolari: gli immigrati con minori a carico sono più numerosi degli italiani e più facilmente ottengono una casa, perché l'obiettivo è garantire i bambini.

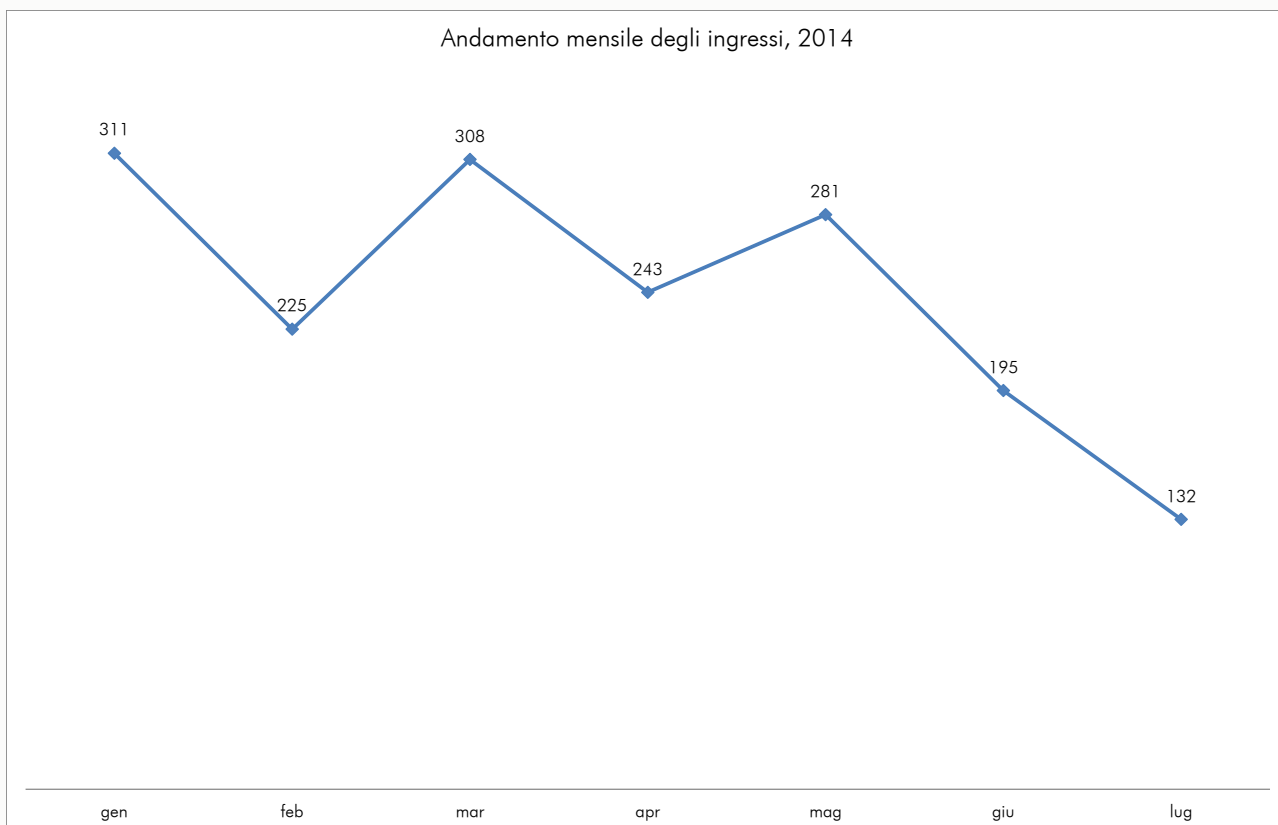
Pensa che anche a Bologna, come in altre città dove sono presenti centri ONDS, stia crescendo la tensione sociale intorno ai temi del disagio e tra gli stessi utenti?

La mia impressione è piuttosto che ormai si sia innescata una reazione a catena, che tende a portare tutti verso il basso. Il fatto è che stanno davvero venendo a mancare i pilastri che avevano consentito finora di reggere, soprattutto la casa e il lavoro. A Bologna stanno fallendo addirittura alcune coop e si ha l'impressione che tutto questo avvenga nell'indifferenza generale, senza che ci sia un indirizzo chiaro per frenare questa discesa.

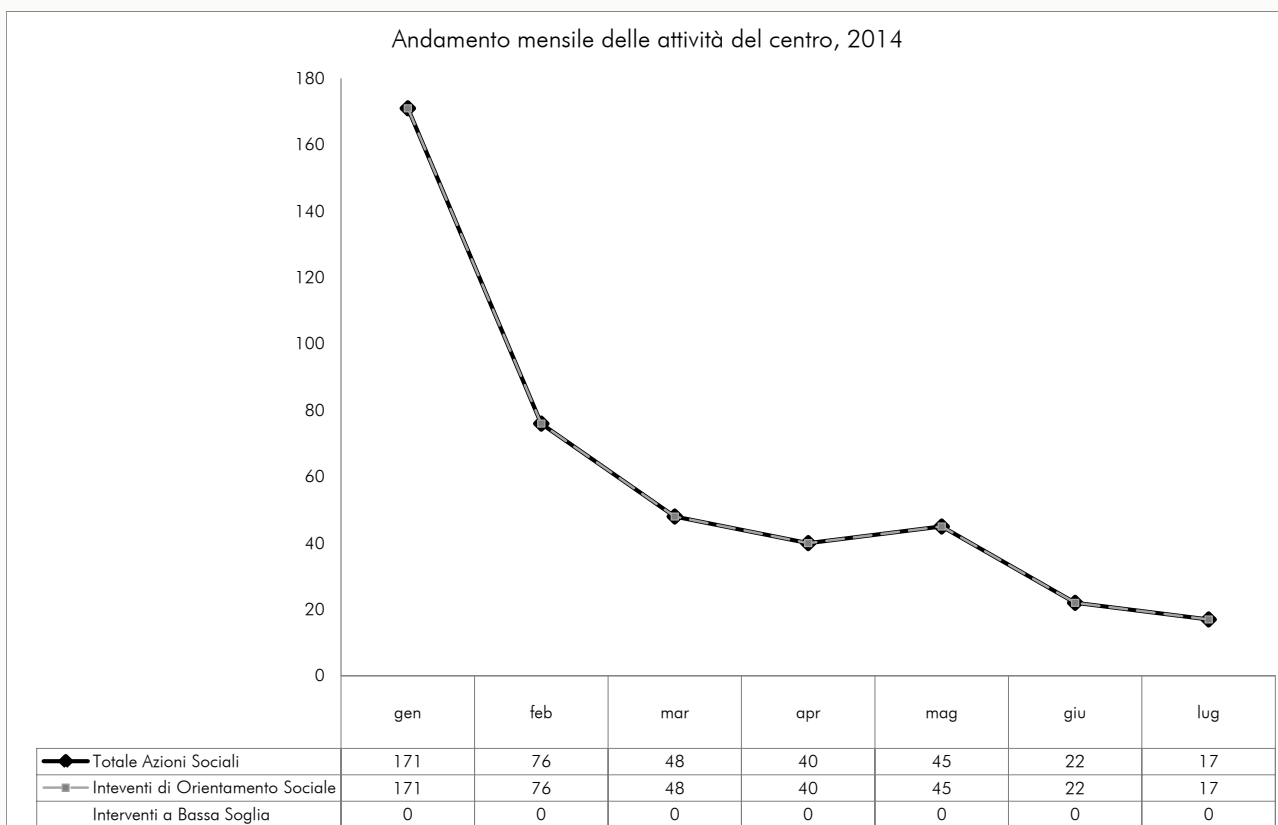
IL NUOVO HELP CENTER

Il nuovo Help Center è stato voluto dal Comune di Bologna, in collaborazione con ASP Città di Bologna. Situato nel piazzale est, in prossimità del binario 4 della stazione centrale, è attivo tutti i giorni dell'anno, in orario pomeridiano, come servizio di prossimità dedicato alle persone senza dimora. Lo sportello è rivolto a tutti gli adulti in condizione di grave emarginazione sociale, privi di un'abitazione stabile, con difficoltà economiche, sanitarie o relazionali, e si propone come servizio di prossimità a cui le persone possono accedere liberamente, in maniera diretta e senza filtri. È gestito dalla cooperativa sociale La Strada di Piazza Grande, nata nel 1997 dall'Associazione Amici di Piazza Grande, conosciuta a livello nazionale per il primo giornale di strada italiano fondato da persone senza dimora. La cooperativa si è specializzata nei servizi per le persone in stato di grave esclusione abitativa e sociale, lavorando sia sul modello dell'housing first, che sull'inclusione lavorativa.

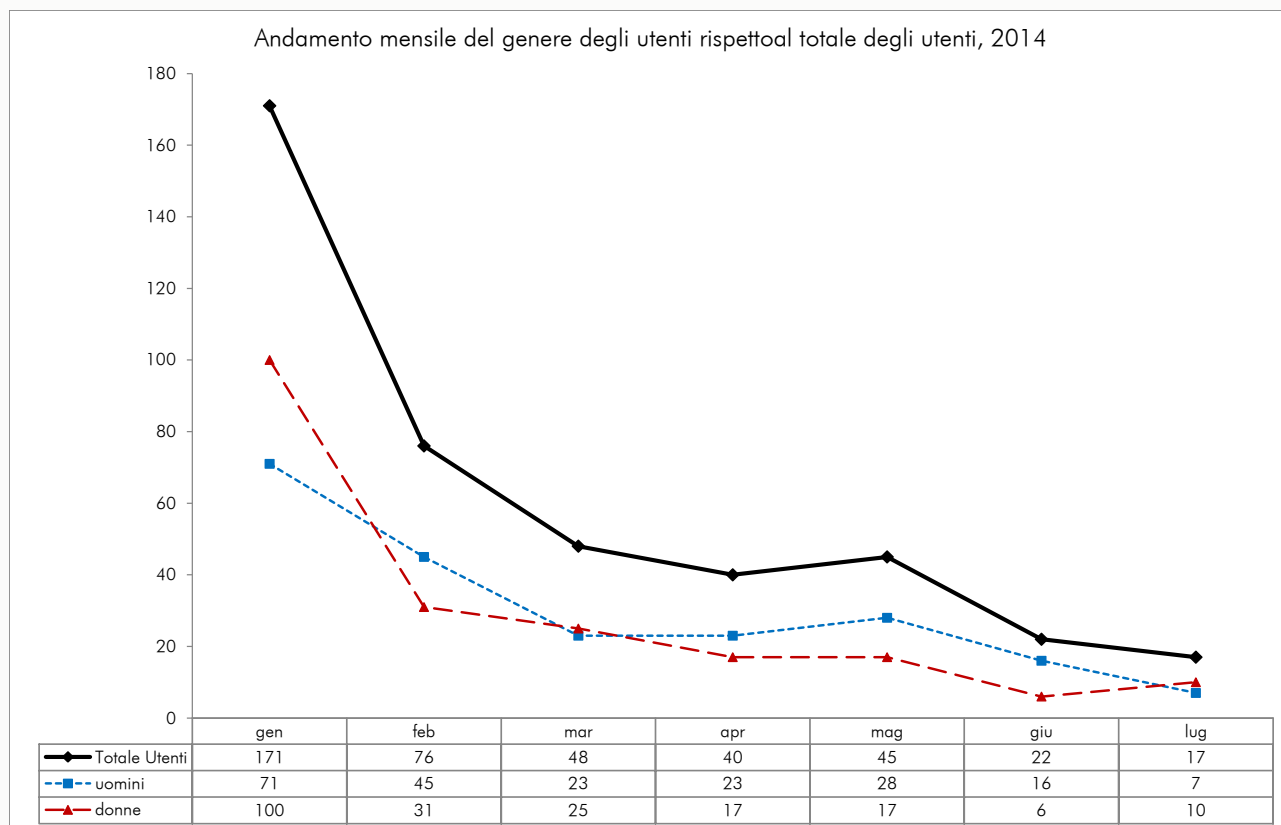
Il mandato che ha ricevuto con la gestione del nuovo Help Center è quello di cogliere il bisogno, espresso o inespresso, delle persone che si rivolgono allo sportello, per orientarlo verso i servizi sociali e sanitari più adeguati presenti sul territorio. È stato anche ribadito il ruolo di referente di stazione per quanto riguarda i rapporti con le associazioni di volontariato, per creare un tavolo di confronto stabile e giungere a un protocollo di intervento condiviso.



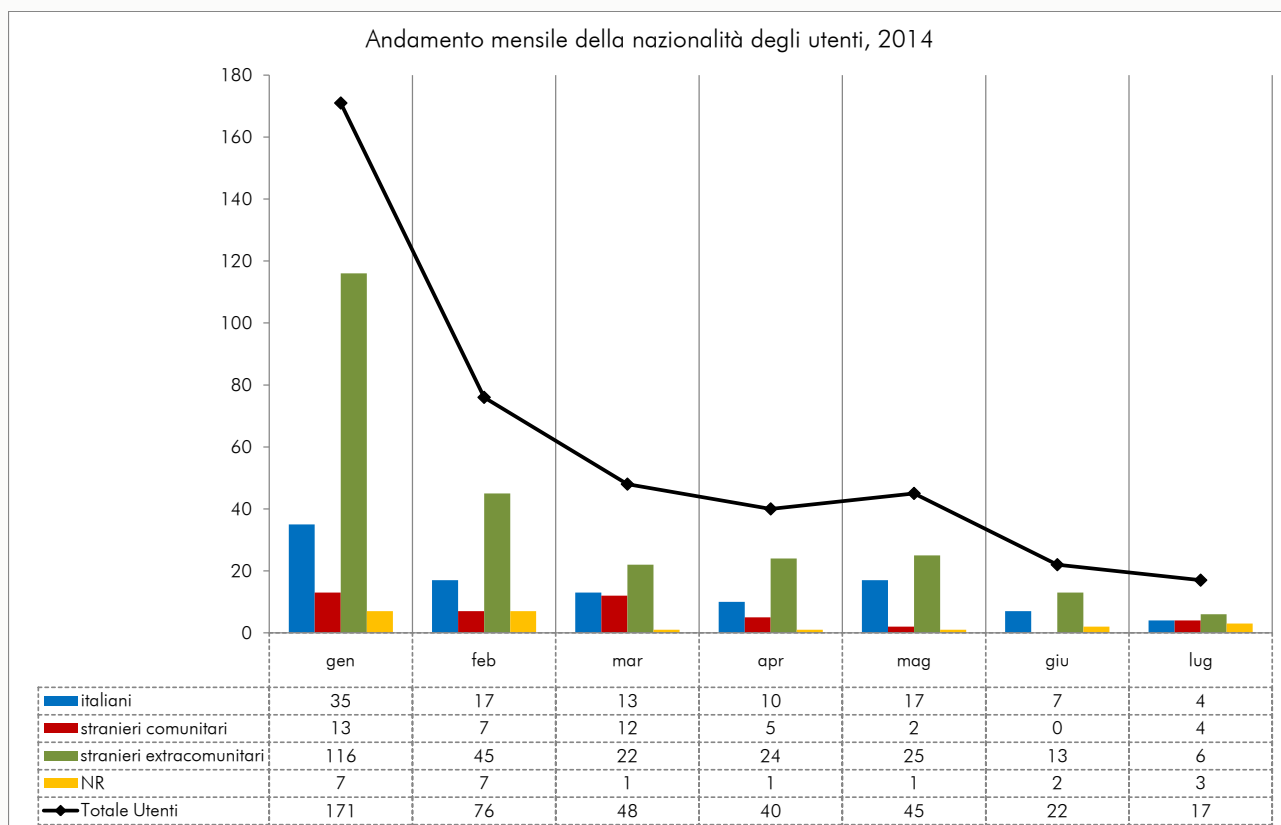
Il grafico riporta il numero di ingressi effettuati per ogni mese e la linea ne descrive l'andamento.



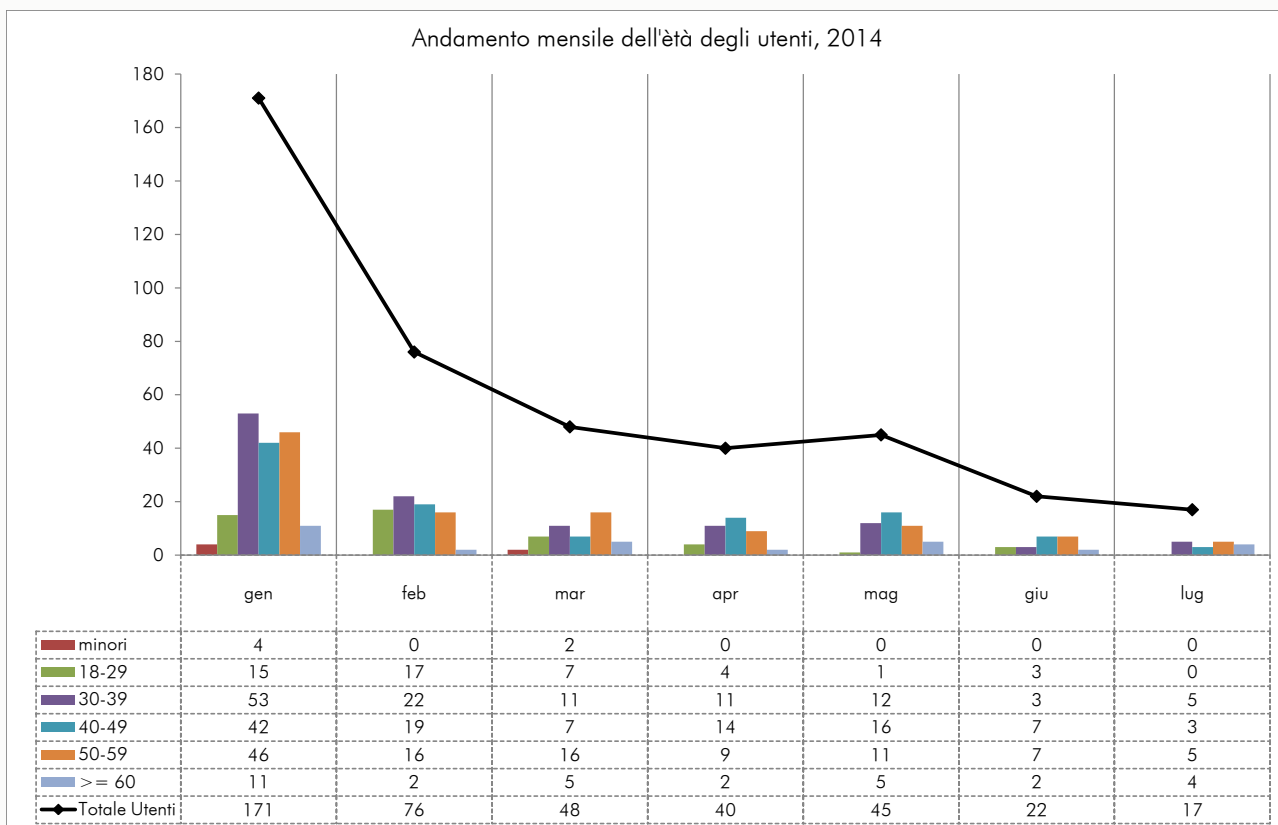
Il grafico rappresenta l'andamento mensile del numero degli interventi di orientamento sociale, degli interventi a bassa soglia e della loro somma. La tabella riporta il dettaglio dei valori per ciascun mese.



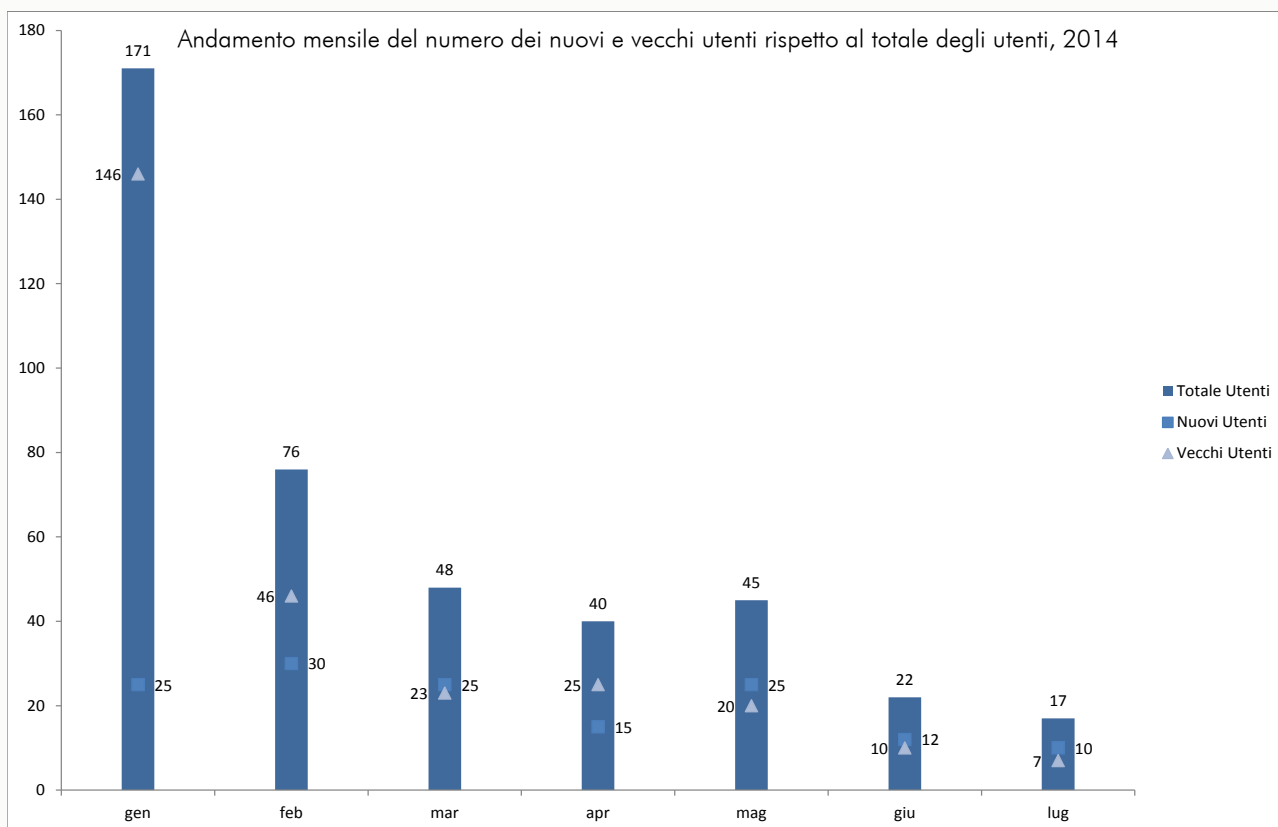
Il grafico rappresenta l'andamento mensile del numero di uomini, di donne e di utenti totali. La tabella riporta il dettaglio dei valori per ciascun mese.



Il grafico rappresenta l'andamento mensile del numero di utenti, indicato dalla linea; gli istogrammi indicano, per ciascun mese, la suddivisione degli utenti per provenienza. La tabella riporta il dettaglio dei valori per ciascun mese.



Il grafico rappresenta l'andamento mensile del numero di utenti, indicato dalla linea; gli istogrammi indicano, per ciascun mese, la suddivisione degli utenti per fasce d'età. La tabella riporta il dettaglio dei valori per ciascun mese.



Gli istogrammi indicano il numero totale di utenti per ciascun mese; il triangolo indica il numero di vecchi utenti, mentre il quadrato indica il numero di nuovi utenti.



FIRENZE S.M.N.

FIRENZE S.M.N.

FIRENZE

Adriana Barbecchi Grassi è la storica presidente dell'ACISJF – Protezione della Giovane, l'associazione che dal 1902 è presente alla stazione di Santa Maria Novella e che gestisce l'Help Center. Qui operano ogni giorno 4 operatori, tra cui un assistente sociale una psicologa e una sociologa, e altrettanti volontari, dei 40 che aderiscono all'associazione.

Che anno è stato il 2014?

Nel 2014 l'Help Center ha visto un crescente afflusso di persone fra utenti nuovi e soprattutto utenti già conosciuti, per i quali, con l'aggravarsi della crisi economica e lavorativa, aumentano sempre più i bisogni costringendoli a rivolgersi ripetutamente agli stessi servizi.

Molte le domande di accoglienza, uomini, donne e famiglie accolti nella nostra Casa d'accoglienza; persone rimaste senza casa a causa di sfratti o di sgomberi di abitazioni abusive, oppure occupate abusivamente.

Da parte nostra, abbiamo cercato di far fronte a questa difficoltà generale, che sembra rendere inefficaci i nostri interventi, ripensando il modo stesso di concepire il rapporto con gli utenti e stimolando in loro un'evoluzione positiva, che si basi sulle loro potenzialità e la loro intraprendenza. Penso che la risposta puramente assistenziale ormai sia inefficace nella sua stessa natura. L'espressione "mi faccio carico di" non va più bene: bisogna cancellare l'approccio tradizionale e cercare una cultura nuova, che ci aiuti a camminare insieme all'utente, coinvolgendoli in maniera più attiva. Altrimenti non avremo più risposte da dare a queste persone.

Quali sono le domande che ricevete?

Se una volta le richieste erano per uno o due bisogni, oggi sono diventati molteplici: la stessa persona si presenta con varie problematiche, tutte interconnesse.

I numeri ci dicono che sono aumentate le richieste di lavoro, che superano da sole il 50 % del totale.

Voi avete una lunga tradizione di formazione professionale per gli utenti delle vostre strutture. Visto l'aumento di richieste di lavoro, avete intensificato quest'azione?

Quest'anno abbiamo incrementato i corsi di formazione fondamentali, soprattutto per gli immigrati. Ad esempio, abbiamo rilasciato ben 37 attestati di frequenza al corso di assistenza familiare, che prepara alla professione di badante. Tra le partecipanti, abbiamo avuto anche 3 donne senza fissa dimora con un vissuto estremamente difficile. Una ha trovato quest'anno un impiego part time, ma sta cercando qualcosa di più stabile e duraturo. Questa è la prova, per noi, che stimolando le capacità residue, sono gli utenti ad attivarsi. Succede molto più spesso di quanto si creda.

Ma il nodo fondamentale sta nel rapporto che riusciamo a stabilire con la persona in difficoltà.

Come finanziate i vostri corsi di formazione?

Il corso per badanti è stato finanziato dalla Regione, ma non possiamo dimenticare i molti insegnanti che si prestano gratuitamente. Al corso, che dura 6 mesi, lavorano un'insegnante di italiano, un medico, uno psicologo, un assistente sociale, un'infermiera, un avvocato per l'educazione civica, una nutrizionista. Si tratta di piccoli corsi, molto snelli, i cui costi sono bassi.

Voglio ricordare, poi, che oltre al corso per assistente familiare, offriamo gratuitamente a tutti gli utenti corsi di italiano, informatica e inglese.

Per il 2015 abbiamo in animo di organizzare anche un corso di formazione per personale di camera in albergo.

Molti vostri docenti sono volontari: qual è l'apporto del volontariato alla vostra attività?

Nell'approccio di rete che cerchiamo di sviluppare, il volontariato va rivalutato e valorizzato perché oggi, vista la penuria di fondi, consente di fare molto. Un operatore che sta vicino quotidianamente alle persone sofferenti matura una grande professionalità, ma rischia un forte affaticamento. Il volontario, invece, è meno esposto alle conseguenze negative di un lavoro così duro: ti dà il meglio di sé. Si tratta di un ottimo bilanciamento di risorse, di cui beneficiamo grandemente allo sportello.

Osservando i numeri registrati in Anthology, l'Help Center di Firenze colpisce per la bassissima percentuale di utenti italiani, che non arrivano al 10%: quali sono le ragioni di questo dato, che vi differenzia molto dall'andamento generale dei centri ONDS?

In generale, direi il numero delle persone senza dimora alla stazione di Santa Maria Novella non è mai stato altissimo. Nella nostra città, gli italiani tendono a sistemarsi in luoghi diversi, oppure entrano nei circuiti di assistenza e non hanno più bisogno, quindi, di rivolgersi all'Help Center. Lei sa che nel nostro centro di accoglienza del Fuligno è possibile per le persone senza dimora fissare la residenza anagrafica, in accordo col Comune. Su 22 persone cui abbiamo dato la residenza nel 2014, solo 5 sono italiane: ora sono passati in carico ai servizi sociali e non hanno più bisogno dell'intervento dell'Help Center.

Non dimentichi, poi, che il nostro centro è nato per assistere le donne, tra cui le italiane hanno sempre rappresentato percentuali piuttosto basse. Infine, l'aver puntato sull'inclusione lavorativa e sull'attività di formazione ci rende più interessanti per gli utenti stranieri, che hanno maggiori bisogni in questo senso.

La stazione ha subito conseguenze rilevanti dagli sbarchi di immigrati sulle nostre coste meridionali nel 2014?

È la Prefettura, insieme al Comune, che si occupa di gestire l'accoglienza di questi immigrati e che li distribuisce nei centri. In stazione magari vengono dopo, quando si sono sistemati e cercano lavoro, oppure se decidono di uscire dal percorso di accoglienza. Non parliamo però di numeri alti, come in altre stazioni.

Abbiamo avuto, invece, nuovi casi di ragazze giovanissime, provenienti dall'America Centrale.

Che storie hanno queste ragazze?

Sono ragazze venute qui per cercare lavoro, ma non hanno avuto successo. Noi abbiamo lavorato per evitare che cadano nel giro dello sfruttamento della prostituzione: le indirizziamo fuori e le proteggiamo da questo rischio.

Lo stesso facciamo con le donne, sempre straniere, che subiscono maltrattamenti. È una tendenza recente quella di denunciare e parlare delle violenze che subiscono, generalmente da parte dei mariti o dei compagni. Si tratta di un risveglio da parte delle donne che è molto positivo, perché ci consente di agire in fretta ed efficacemente per aiutarle. Ma prima bisogna allontanarle il più velocemente possibile. Negli anni abbiamo costruito una rete di luoghi di accoglienza lontani da Firenze, dove le inviamo in modo che non rischino ritorsioni. In questo modo si può avviare anche l'intervento delle istituzioni senza conseguenze per le vittime.

Lo scorso anno avevate segnalato una situazione problematica grave, che riguardava persone senza dimora per lo più straniere, che dormivano sui treni e che aveva richiesto un intervento sinergico tra voi e le strutture di sicurezza della stazione. C'è stato un miglioramento, o il problema dura ancora?

La situazione è senz'altro migliorata, perché si è rinforzato il controllo di Protezione Aziendale per far sì che le persone non pernottino nei vagoni in sosta.

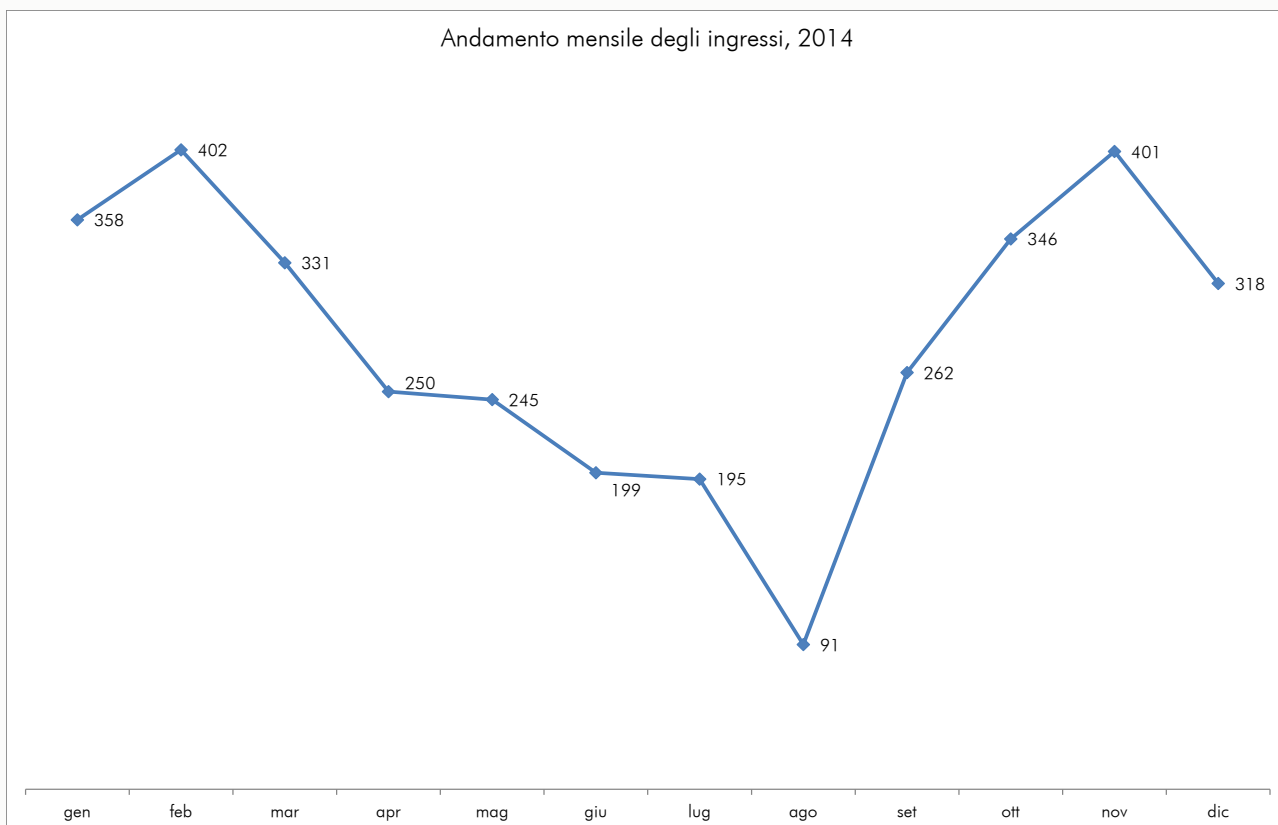
Rispetto ai problemi sanitari che avevamo riscontrato nel 2013 con un gruppo degli utenti "storici", la collaborazione con la Misericordia di Firenze, che offre gratuitamente le visite mediche e fornisce anche saponi e altri prodotti sanitari per curare malattie dermatologiche e pediculosi, è stata risolutiva.

La Toscana ha recentemente sottoscritto un accordo quadro con Ferrovie dello Stato Italiane per finanziare interventi sociali in locali concessi in comodato d'uso gratuito nelle stazioni: come ne ha beneficiato il vostro Help Center?

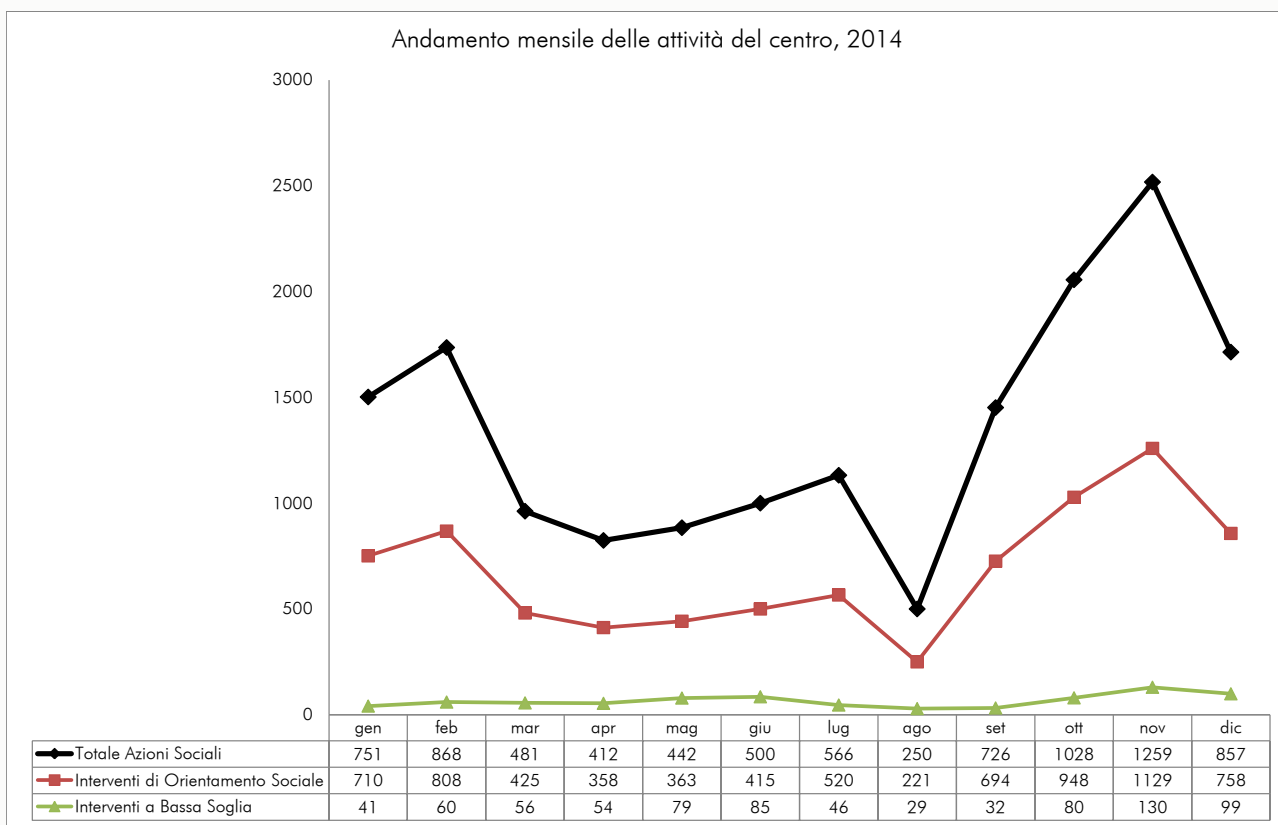
Il risultato più importante di questo accordo è l'aver cementato la collaborazione interistituzionale. Sul piano pratico, Firenze riceve 150.000 euro e ora stiamo collaborando molto proficuamente con il Comune e con Anci Toscana per discutere del piano operativo che attueremo con questi fondi. Sarà importante puntare su servizi concreti, che diano risposte ai bisogni dei cittadini.

In una battuta, come vedete il 2015?

La scommessa che dobbiamo vincere nel 2015 è la scoperta di un modo nuovo per stare vicini alle persone, che punti sulle potenzialità che ciascuno conserva e su queste rilanciare, dando strumenti concreti. La formazione resta, in questo tipo di approccio, un nodo fondamentale; ma prima di tutto c'è la fiducia che dobbiamo reciprocamente stabilire con le persone che accompagniamo.

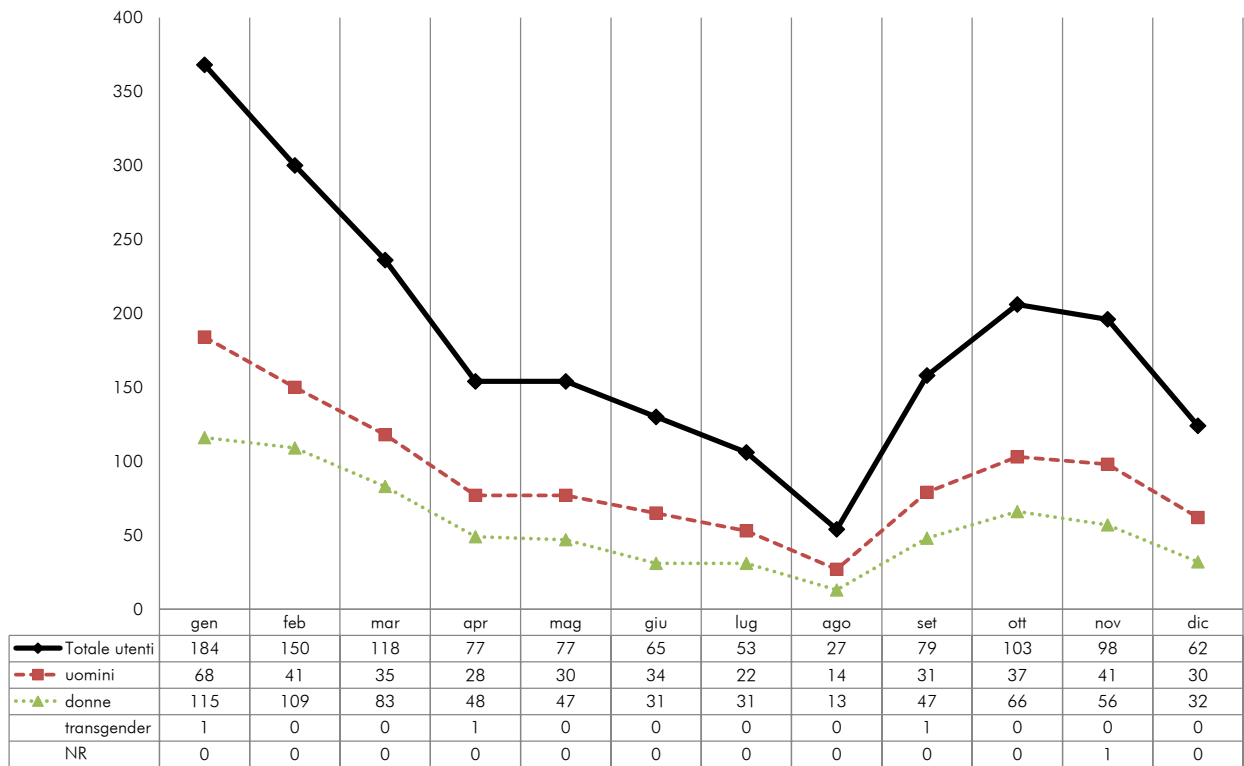


Il grafico riporta il numero di ingressi effettuati per ogni mese e la linea ne descrive l'andamento.



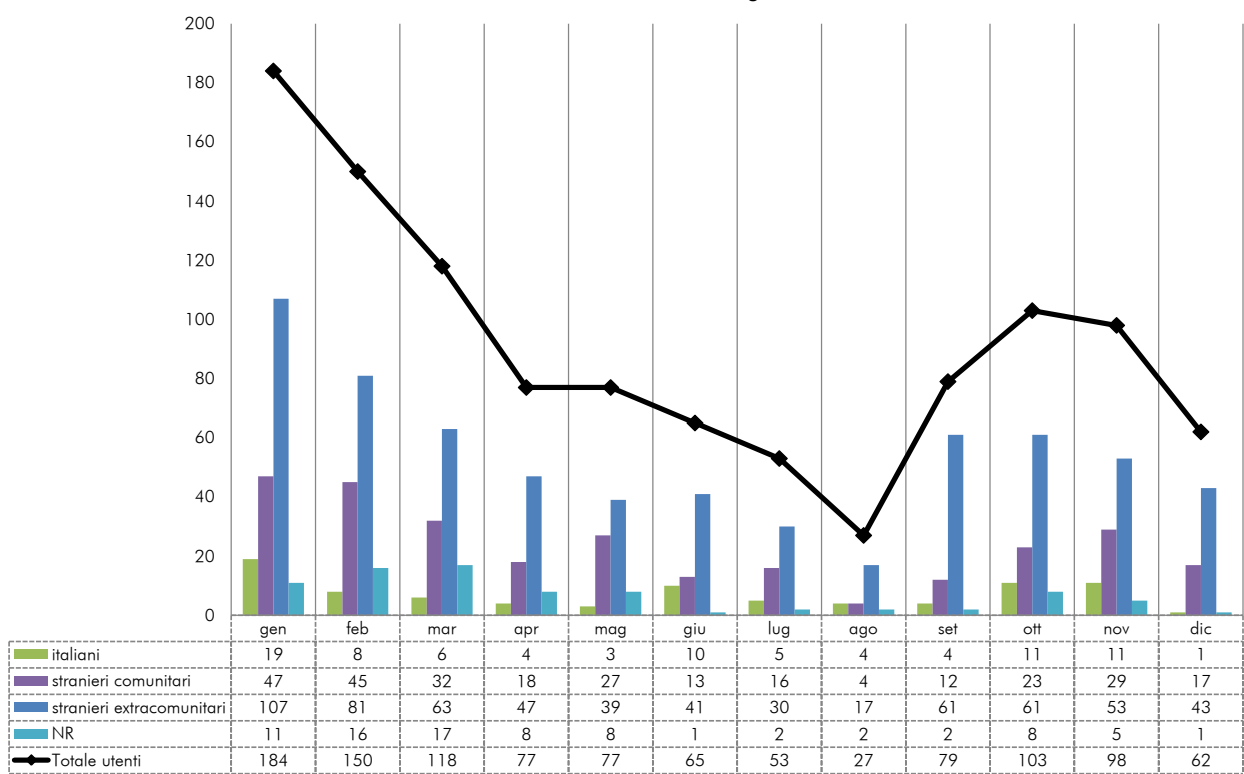
Il grafico rappresenta l'andamento mensile del numero degli interventi di orientamento sociale, degli interventi a bassa soglia e della loro somma. La tabella riporta il dettaglio dei valori per ciascun mese.

Andamento mensile del genere degli utenti rispetto al totale, 2014

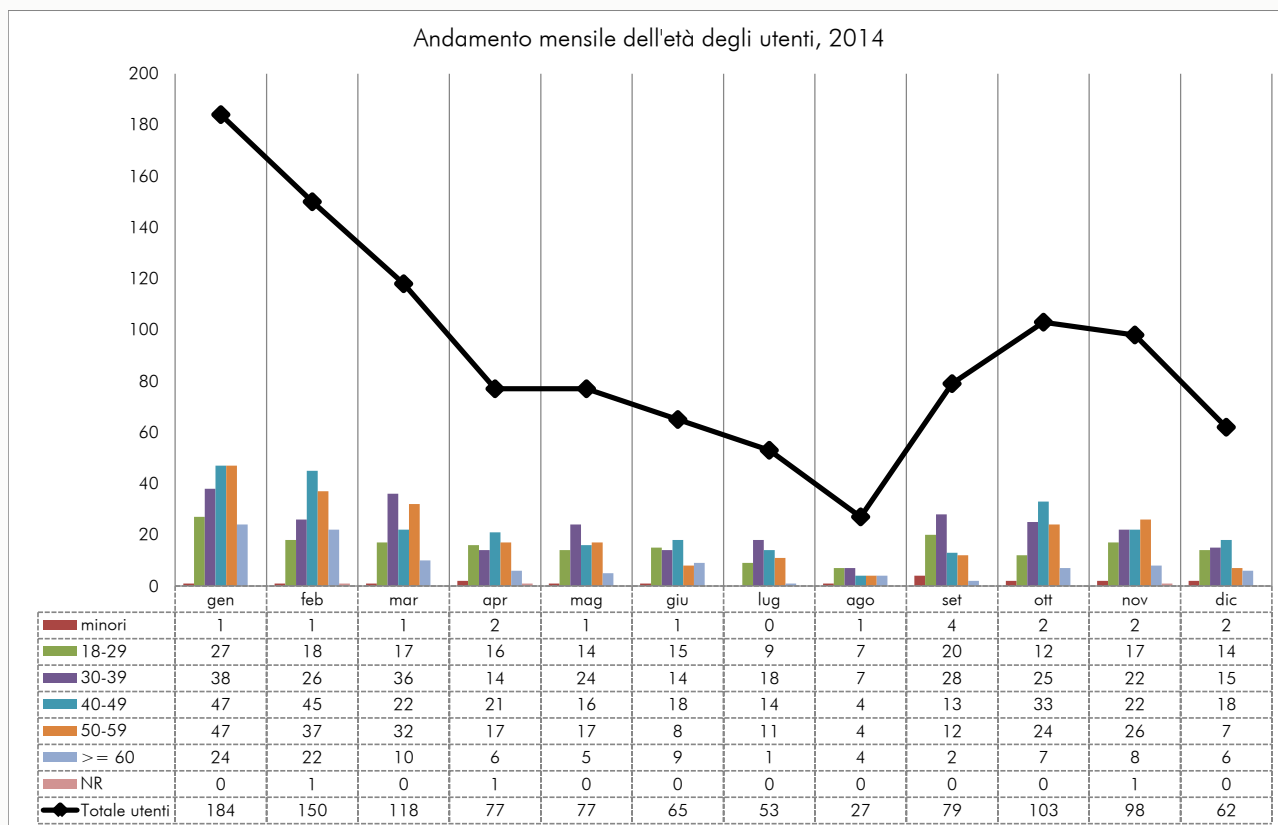


Il grafico rappresenta l'andamento mensile del numero di uomini, di donne e di utenti totali. La tabella riporta il dettaglio dei valori per ciascun mese.

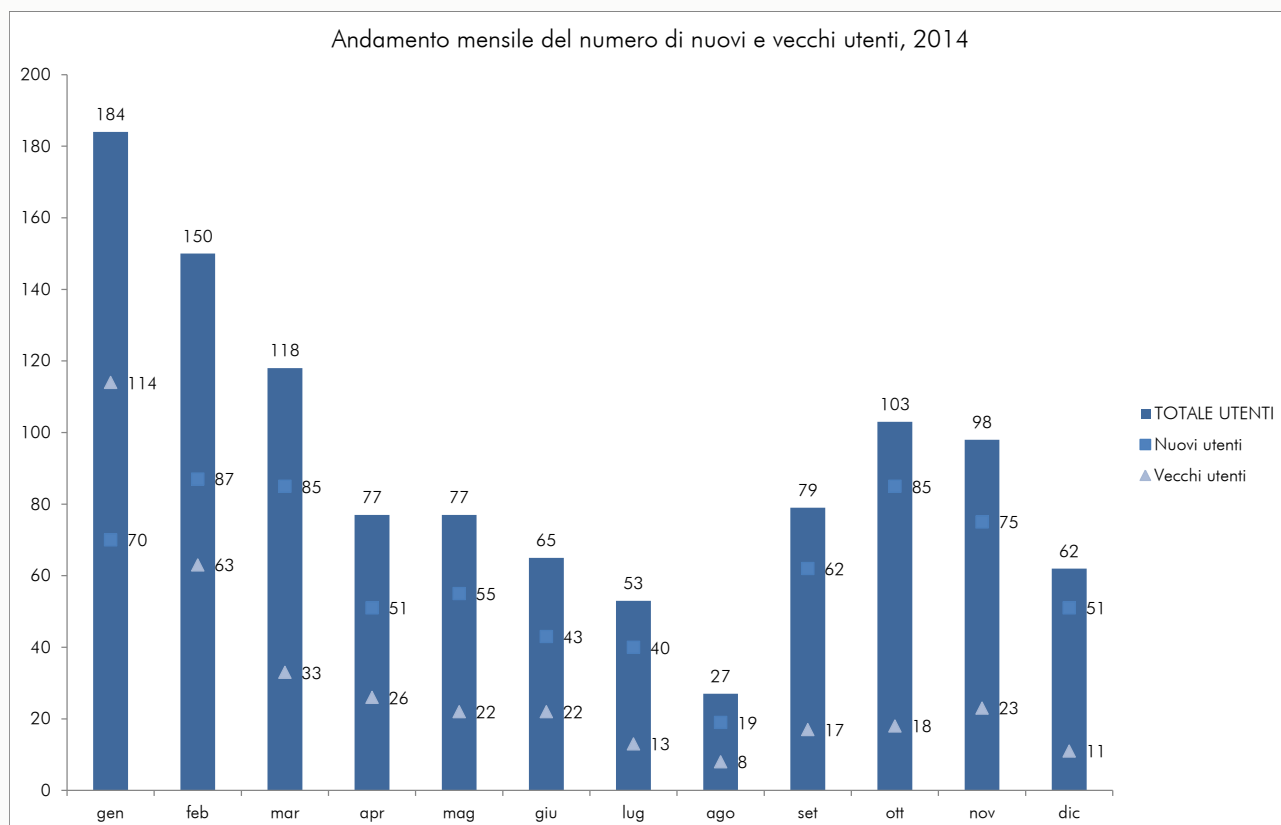
Andamento mensile della nazionalità degli utenti, 2014



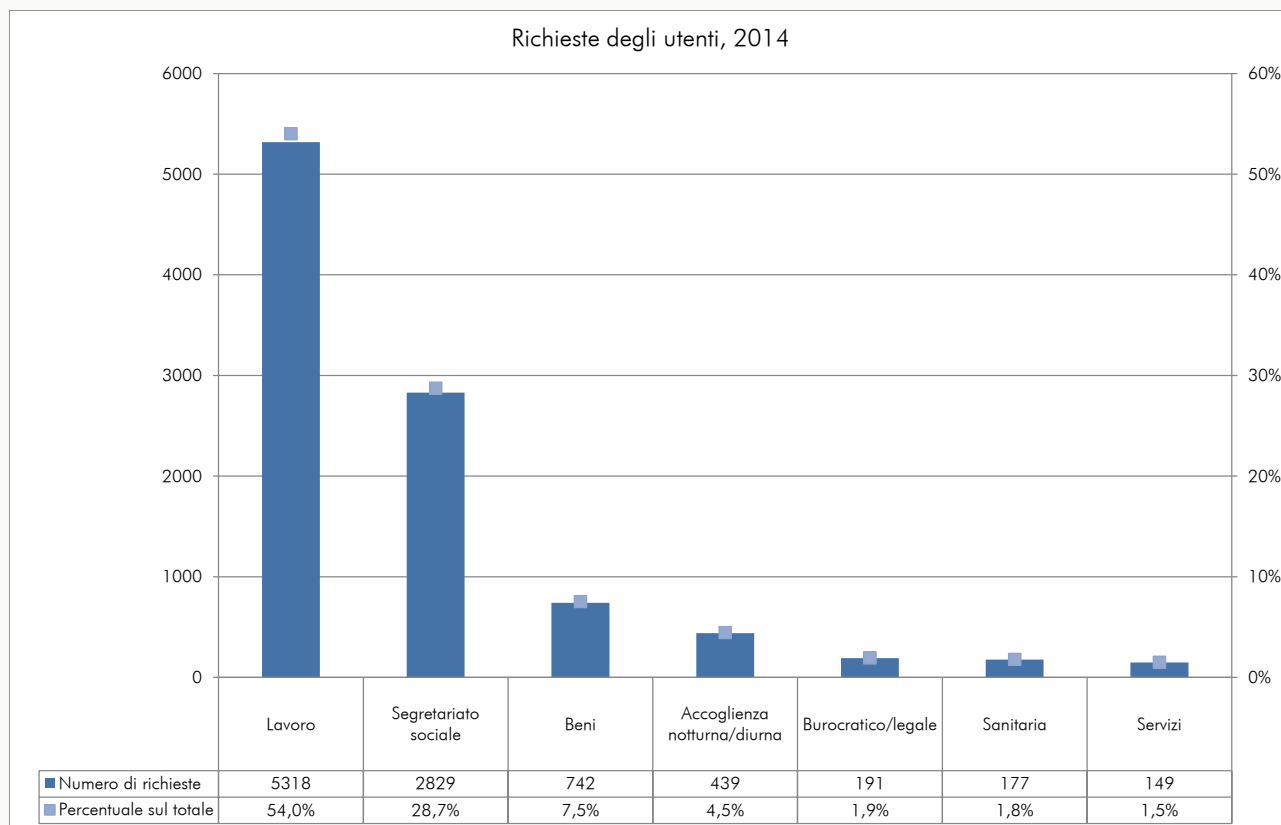
Il grafico rappresenta l'andamento mensile del numero di utenti, indicato dalla linea; gli istogrammi indicano, per ciascun mese, la suddivisione degli utenti per provenienza. La tabella riporta il dettaglio dei valori per ciascun mese.



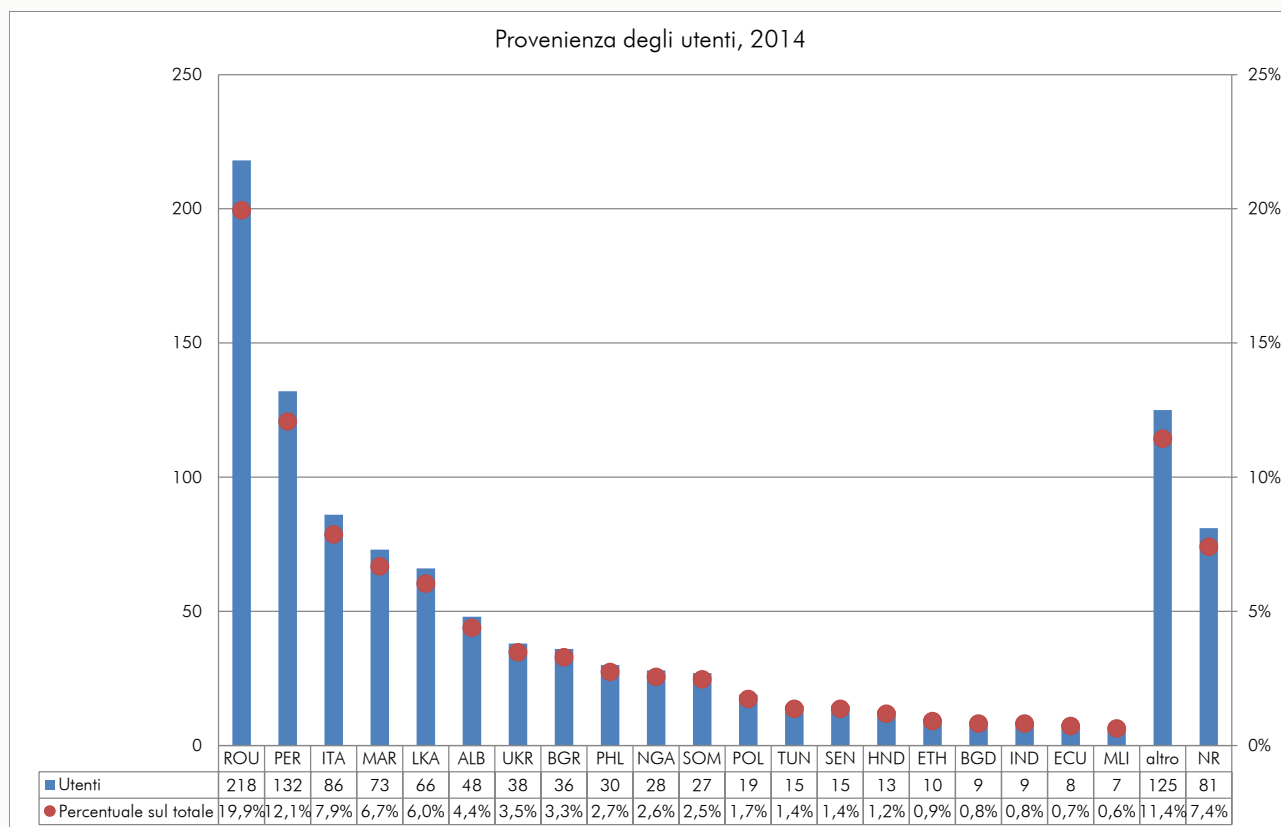
Il grafico rappresenta l'andamento mensile del numero di utenti, indicato dalla linea; gli istogrammi indicano, per ciascun mese, la suddivisione degli utenti per fasce d'età. La tabella riporta il dettaglio dei valori per ciascun mese.



Gli istogrammi indicano il numero totale di utenti per ciascun mese; il triangolo indica il numero di vecchi utenti, mentre il quadrato indica il numero di nuovi utenti.



Gli istogrammi indicano il numero di richieste per ciascuna categoria (misurato sull'asse di sinistra); i quadrati indicano invece la percentuale di ogni categoria rispetto al totale delle richieste (misurata sull'asse di destra). La tabella riporta il dettaglio dei valori per ciascuna categoria di richiesta.



Gli istogrammi indicano il numero di utenti per ciascuna delle principali nazionalità (misurato sull'asse di sinistra); i pallini indicano invece la percentuale di ogni nazionalità rispetto al totale degli utenti (misurata sull'asse di destra). La tabella riporta il dettaglio dei valori per ciascuna nazionalità.



TAXI →

TA



Laura Cucinotta è la coordinatrice dell'Help Center di Roma Termini. Con lei lavora un'equipe di sei operatori, sociologi, psicologi, educatori, attivi in stazione, tra sportello e unità mobile, dal lunedì al venerdì dalle 10 alle 22.

Che anno è stato il 2014?

È stato un anno difficile rispetto a quello precedente. Per gli effetti della situazione economica sono ancora aumentate sia le richieste, che i nuovi utenti. Con le stesse risorse abbiamo affrontato un carico di lavoro aggiuntivo, che ha reso il 2014 particolarmente pesante. Per fortuna siamo riusciti ad ottenere i finanziamenti necessari per potenziare il lavoro di outreach, grazie all'impiego di una unità mobile che dal primo agosto ha potuto avere a bordo, oltre a due operatori sociali, anche un infermiere professionale. In questo modo ci è stato possibile intervenire su casi socio-sanitari particolarmente complessi individuati non solo a Roma Termini, ma anche in altre stazioni quali Tiburtina, Ostiense e Trastevere.

Lei pensa che in futuro sia utile potenziare il lavoro delle unità mobili?

Credo che oggi sia necessario un servizio di outreach potenziato e collegato all'Help Center, che sia prossimo alle situazioni croniche, che non esprimono la domanda, principalmente per quanto riguarda problemi sanitari fisici e mentali. Si tratta di utenti che vivono situazioni di marginalità estrema e che non hanno nessuna spinta, o capacità – nel caso di malati psichiatrici – di rivolgersi ai servizi sociosanitari. L'unico modo per entrare in contatto è andare loro incontro nei luoghi di sosta abituali. C'è anche da rilevare una caduta positiva per tutto il servizio, in termini di visibilità: la presenza riconoscibile di operatori sociali in stazione in un certo senso rassicura tutto il contesto e fa crescere nei cittadini la consapevolezza che i casi gravi non sono abbandonati a se stessi. È un modo per far percepire a tutti la consistenza del lavoro sociale nelle stazioni, che spesso passa inosservato o sembra inefficace.

In effetti la stazione Termini è stata spesso nel 2014 bersaglio della stampa, che denuncia situazioni da gironi dantesco e di estremo degrado. È una fotografia veritiera?

C'è stato un aumento della presenza di disagio in stazione, soprattutto in certi periodi dell'anno passato. Ad esempio, il 17 marzo, nel corso di Raccontami, l'iniziativa realizzata insieme a Roma Capitale, Fondazione De Benedetti e Università Bocconi, che ha permesso di calcolare quante persone senza dimora dormissero in strada a Roma quella notte, sono state segnalate 170 persone nel perimetro intorno alla stazione. Ma questa situazione non è un prodotto dell'inefficienza dei servizi sociali che operano in stazione. È dovuta al gap tra domanda di accoglienza e ricettività del circuito cittadino che, nonostante gli sforzi, non riesce a soddisfare tutte le richieste. Le persone dormono in stazione perché non sanno dove altro andare. Ma non sono loro a rappresentare una minaccia per la sicurezza.

Ciò che rileviamo, però, è la diminuzione della soglia di tolleranza da parte dei cittadini. Oggi sempre più spesso riceviamo telefonate di gente che vuole la stazione più pulita, oppure capita di vedere su alcuni siti più o meno autorevoli, fotografie di persone senza dimora in stazione, accompagnate da insulti o da minacce. Il clima generale di sfiducia che è esploso in tutta la sua evidenza nell'ultima parte del 2014, in seguito all'inchiesta Mafia Capitale, ha esasperato i cittadini, che sembrano non essere più disponibili a fare uno sforzo per comprendere la vera natura di certi problemi.

C'è un modo per aiutare i cittadini da questo punto di vista?

Forse si dovrebbero studiare forme di comunicazione o di controinformazione di maggiore impatto rispetto a quelle attuali, che raccontino il lavoro dei servizi sociali ad un pubblico ampio, mettendo in evidenza anche i tanti esempi virtuosi, senza dimenticare i limiti legali e pratici all'interno dei quali gli stessi servizi sono costretti a muoversi.

Torniamo all'apporto delle unità mobili al lavoro dell'Help Center. Questo servizio risponde a una domanda nuova? C'è stata un'evoluzione dei bisogni da questo punto di vista?

No. È una domanda vecchia, alla quale finalmente è stata data una risposta integrata strutturata. Il bisogno sanitario sembra oggi quello più difficile da gestire e si è data una risposta in favore di utenti che non hanno capacità di esplicitare questa loro necessità, ma che rischiano conseguenze gravi in assenza di interventi mirati.

Che cosa è stato rilevato dalle unità mobili nelle altre stazioni ferroviarie romane? Termini è ancora il luogo principale di concentrazione del disagio, o gli stessi fenomeni si vedono anche negli altri scali?

Fenomeni simili si riscontrano altrove, proporzionalmente alle dimensioni e alla collocazione delle stazioni. Roma Trastevere ha un flusso importante di persone in stato di disagio, anche per la vicinanza di importanti plessi ospedalieri come il San Camillo-Forlanini, ricovero notturno molto documentato anche dalla televisione, e lo Spallanzani. Roma Ostiense, dopo i restauri e gli sgomberi della comunità afghana, torna ad essere interessata da numerose persone che vi trascorrono la notte, così come a Roma San Pietro. A Tiburtina, per la vigilanza all'entrata, non si rilevano casi di disagio all'interno, ma il perimetro esterno presenta caratteristiche simili ai dintorni di Termini.

Andando nel dettaglio delle richieste espresse all'Help Center nel 2014, avete rilevato delle novità rispetto all'anno precedente?

Più che richieste nuove, se ne sono rafforzate alcune negli ultimi anni, soprattutto la domanda di lavoro. Nel giro di due anni è aumentata di 10 punti percentuali.

Lo scorso anno abbiamo provato ad aggiornare la nostra azione di orientamento al lavoro abbandonando vecchi sistemi, come i fax e i giornali, e concentrandoci sul web. Oggi forniamo due servizi in questo senso: la ricerca ad hoc supportata dall'operatore e una shortlist di offerte di lavoro, realizzata settimanalmente sulla base dei profili dei nostri utenti. Un computer è costantemente a disposizione dell'utenza e abbiamo esteso il servizio di ricarica cellulare a tablet e pc portatili, sempre più diffusi tra i senza dimora, visti anche la maggiore disponibilità di aree wifi gratuite

disponibili in città.

Il senza dimora con l'ipad è una bella evoluzione rispetto al carrello pieno di borsoni...

Bisogna cambiare l'idea e il pregiudizio sulla persona senza dimora. I casi cronici, i "clochard classici", sono ormai una percentuale esigua. Oggi sono tantissime le persone che conservano un minimo di risorse, personali o familiari, o derivanti da lavori insufficienti ad una piena indipendenza. La comunicazione digitale consente a chi non ha più una casa di restare in contatto con il mondo, di essere reperibile, di mantenersi vicino ad amici o parenti.

Paradossalmente i servizi di base (docce, panini) sono marginali, a fronte di una società che è cambiata anche dal punto di vista del disagio. Una delle forze dell'Help Center è proprio la flessibilità rispetto alle richieste che cambiano.

Questo servizio di supporto alla ricerca del lavoro non dovrebbe essere compito dei centri per l'impiego?

Bisogna distinguere. I centri per l'impiego e per l'orientamento al lavoro sono legati alla residenza e alla presenza per così dire ufficiale nella città. Inoltre sono saturi ormai di persone anche molto qualificate. Gli utenti dell'Help Center hanno spesso molte problematiche aggiuntive alla sola disoccupazione, che sono poco gestibili dai centri per l'impiego, che offrono un supporto meramente tecnico. Per missione e vocazione l'Help Center può gestire più facilmente casi in cui la disoccupazione si accompagna a un disagio più profondo.

E il lavoro si trova alla fine?

Quest'anno ci sono stati non pochi riscontri positivi. Addirittura un nostro operatore si è visto consegnare a casa una pizza da un ex utente, diventato fattorino.

Se non c'è un minimo di esperienza, però, non si trova nulla. Per i giovani immigrati, infatti, è fondamentale la formazione, anche se non sempre per loro è facile capire questa esigenza, che è determinata anche dalla sperequazione tra domanda e offerta.

Oltre alla mancanza di lavoro, è emersa qualche novità tra i bisogni espressi?

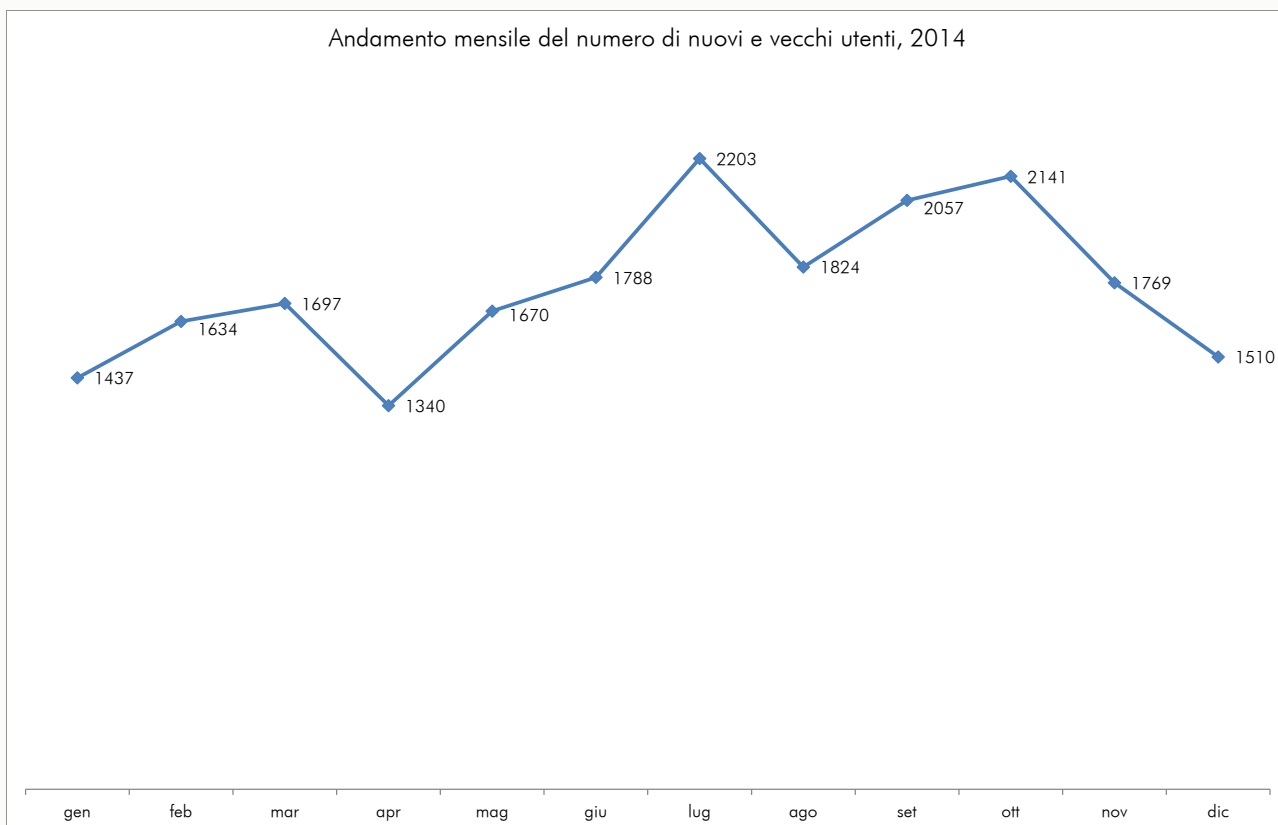
Continua il trend di diminuzione di richieste dei beni primari (cibo, abbigliamento, biglietti del treno), che evidentemente sono ben soddisfatti dal circuito del volontariato, che interviene proprio in questo senso.

Abbiamo rilevato, invece, un aumento allo sportello di casi di donne sole o con bambini, sia italiane che straniere, vittime di violenza domestica. Abbiamo orientato queste persone ai servizi specifici del territorio, che possono prenderle in carico. Tutti i casi, infatti, sono accomunati dalla mancanza di volontà a fare denuncia. I centri specializzati garantiscono percorsi di assunzione di consapevolezza, che può portare alla denuncia, senza la quale non si attiva il sistema di protezione.

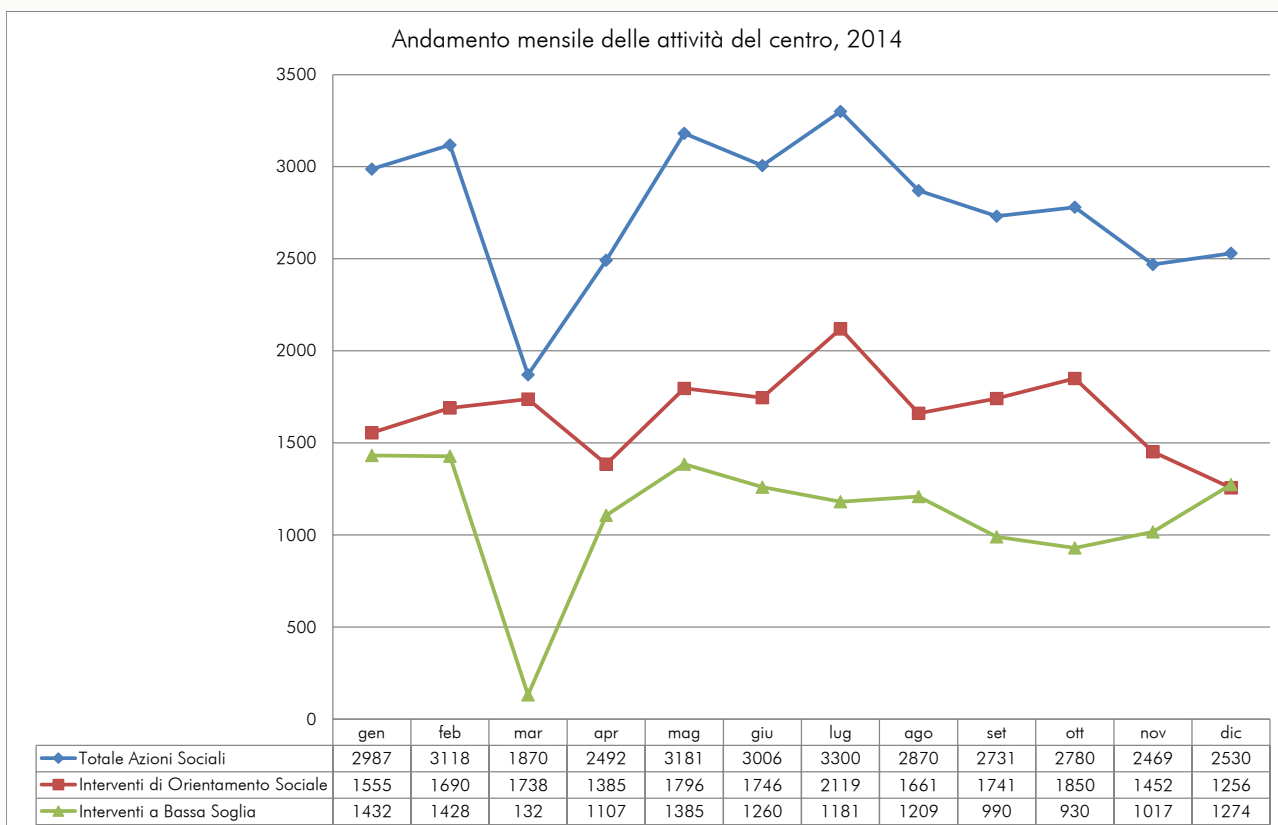
Potrebbe essere utile un percorso di formazione per gli operatori degli Help Center per imparare meglio a gestire questi casi, che sono davvero molto delicati.

Tre quarti degli utenti dell'Help Center nel 2014 sono stranieri. Le Nazioni Unite parlano di un milione di migranti in viaggio verso l'Europa. Siete preoccupati?

Preoccupati per loro, perché non avranno una buona accoglienza. La solidarietà della popolazione diminuisce e si rafforzano sentimenti ostili. Sono poche le strutture adeguate per accoglierle, o per gestire la fragilità che queste persone si portano dietro, la disperazione che le può spingere anche a comportamenti invisibili al resto dei cittadini. Occorre davvero un cambio di cultura.

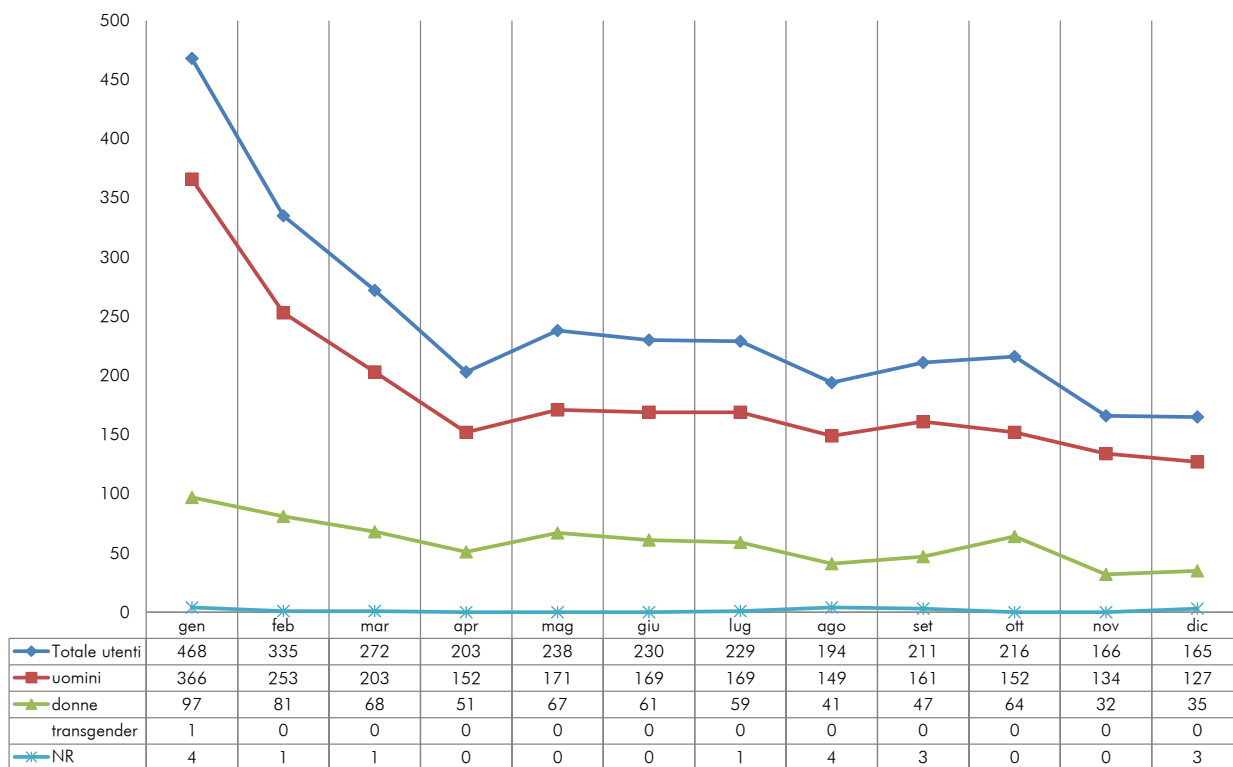


Il grafico riporta il numero di ingressi effettuati per ogni mese e la linea ne descrive l'andamento.



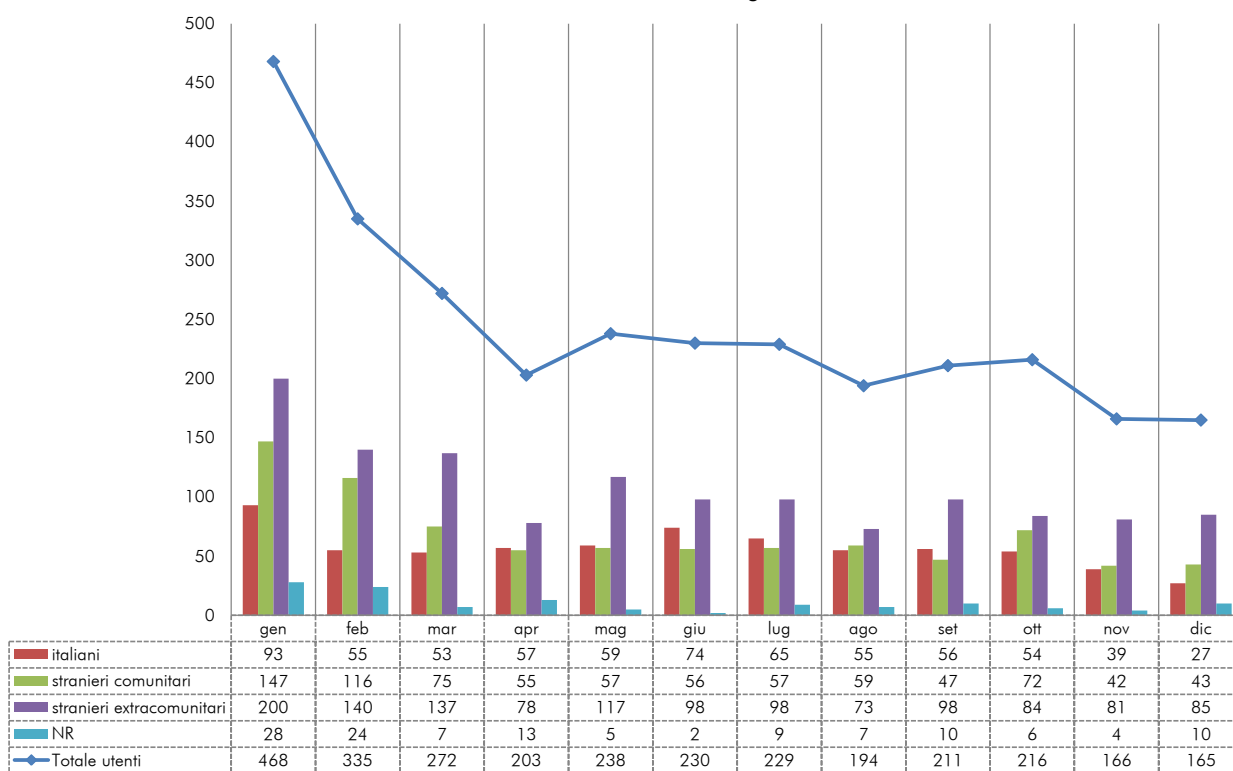
Il grafico rappresenta l'andamento mensile del numero degli interventi di orientamento sociale, degli interventi a bassa soglia e della loro somma. La tabella riporta il dettaglio dei valori per ciascun mese.

Andamento mensile del genere degli utenti rispetto al totale, 2014

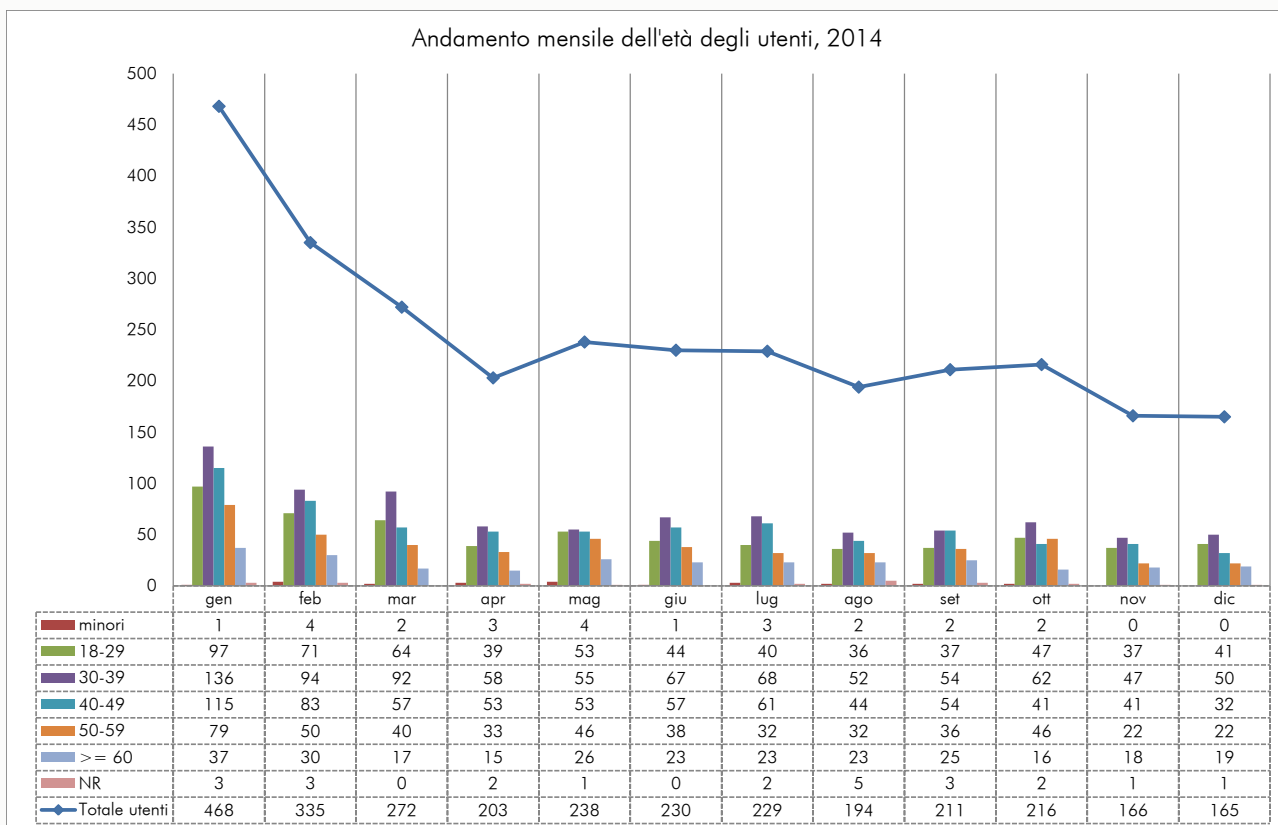


Il grafico rappresenta l'andamento mensile del numero di uomini, di donne e di utenti totali. La tabella riporta il dettaglio dei valori per ciascun mese.

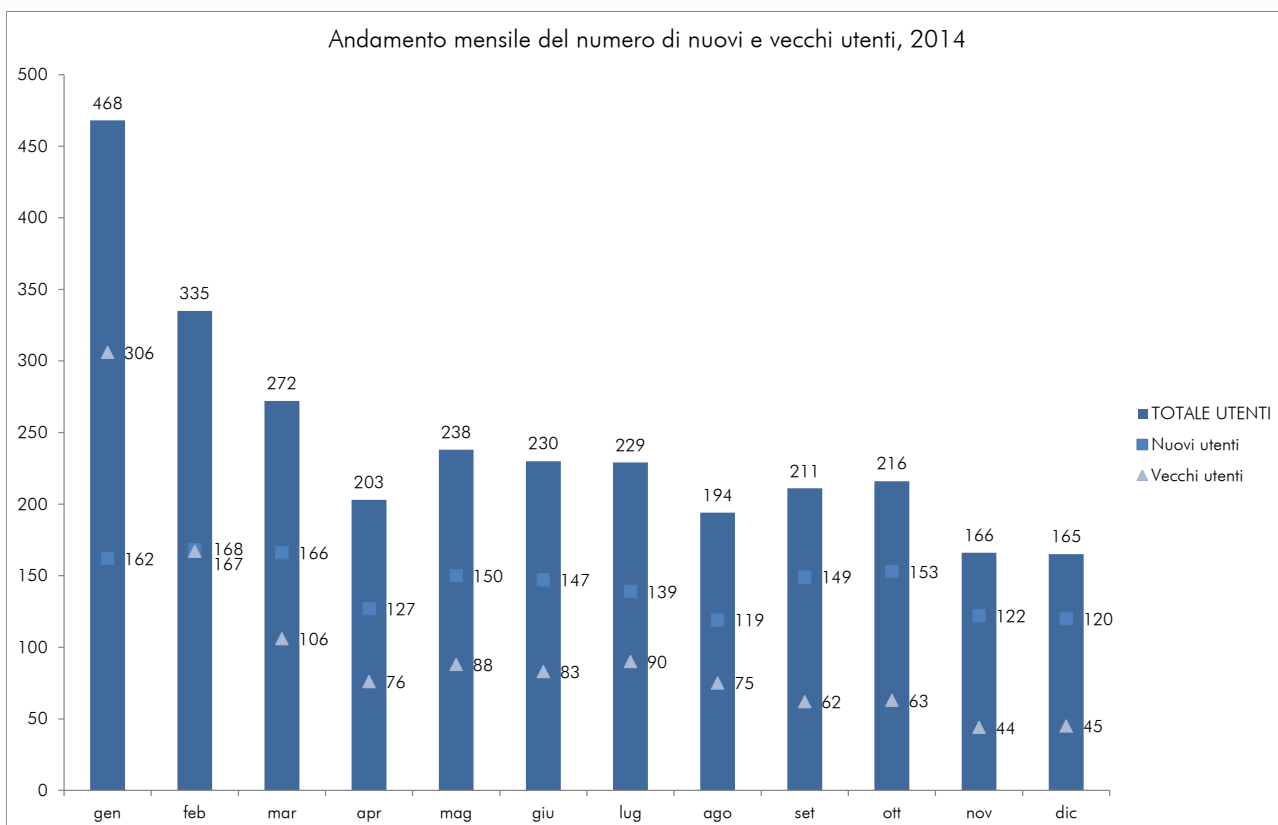
Andamento mensile della nazionalità degli utenti, 2014



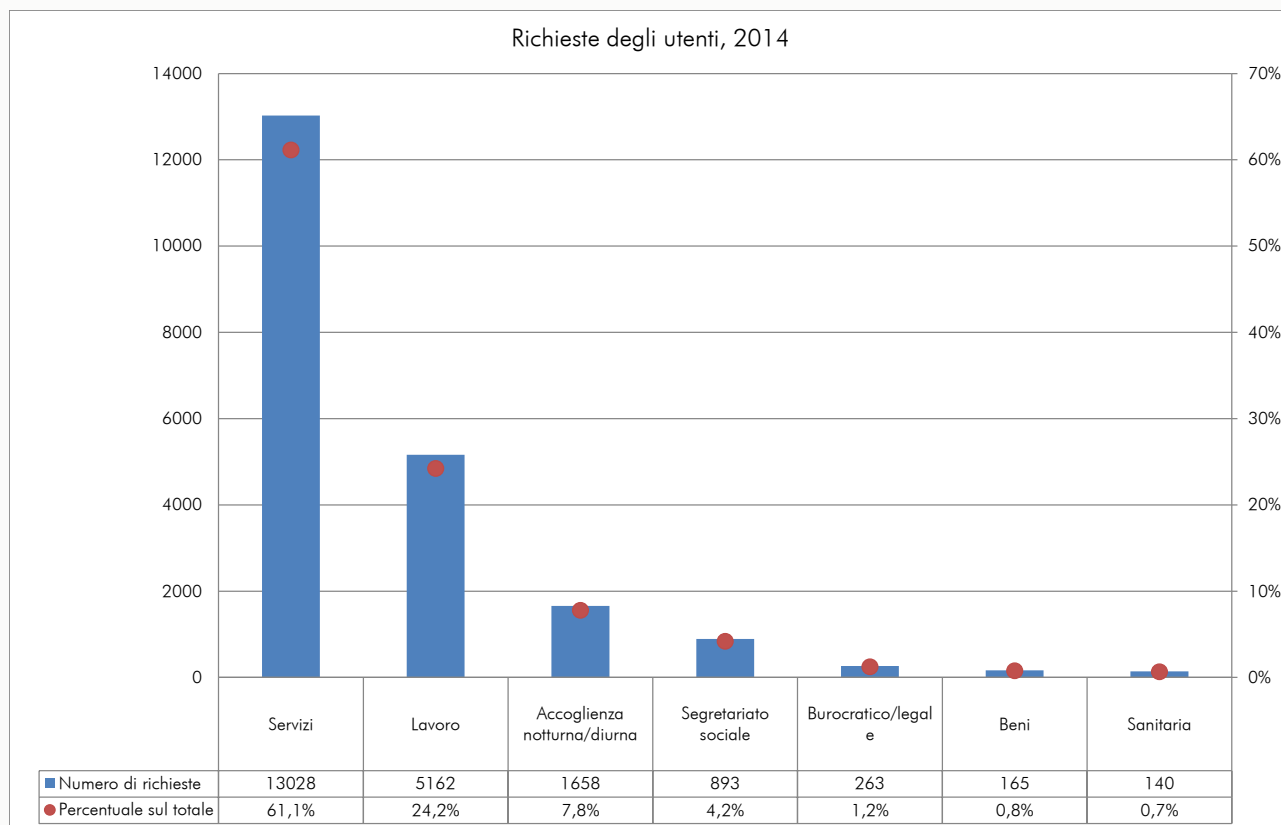
Il grafico rappresenta l'andamento mensile del numero di utenti, indicato dalla linea; gli istogrammi indicano, per ciascun mese, la suddivisione degli utenti per provenienza. La tabella riporta il dettaglio dei valori per ciascun mese.



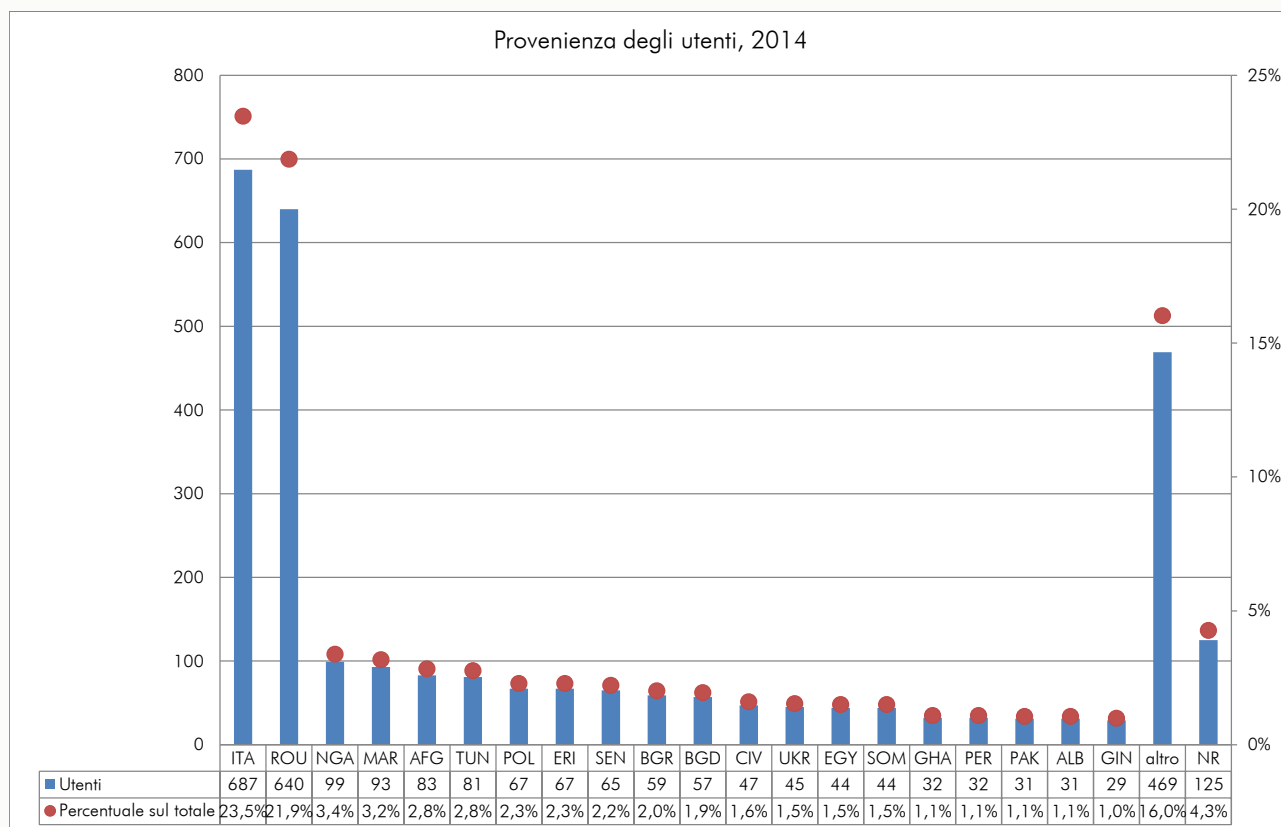
Il grafico rappresenta l'andamento mensile del numero di utenti, indicato dalla linea; gli istogrammi indicano, per ciascun mese, la suddivisione degli utenti per fasce d'età. La tabella riporta il dettaglio dei valori per ciascun mese.



Gli istogrammi indicano il numero totale di utenti per ciascun mese; il triangolo indica il numero di vecchi utenti, mentre il quadrato indica il numero di nuovi utenti.



Gli istogrammi indicano il numero di richieste per ciascuna categoria (misurato sull'asse di sinistra); i pallini indicano invece la percentuale di ogni categoria rispetto al totale delle richieste (misurata sull'asse di destra). La tabella riporta il dettaglio dei valori per ciascuna categoria di richiesta.



Gli istogrammi indicano il numero di utenti per ciascuna delle principali nazionalità (misurato sull'asse di sinistra); i pallini indicano invece la percentuale di ogni nazionalità rispetto al totale degli utenti (misurata sull'asse di destra). La tabella riporta il dettaglio dei valori per ciascuna nazionalità.



WWW.ONDS.IT



HELP CENTER



Comune di Roma
V Dipartimento
Politiche Sociali e della Salute

ROMA

2 Es



Pescara Centrale

PESCARA

Antonello Salvatore è il coordinatore del centro Train de Vie, l'Help Center di Pescara, dove operano 5 operatori, 9 volontari e una media di 4 tirocinanti universitari. Il centro è aperto dalle 8 alle 13.30 dal lunedì al venerdì e il mercoledì dalle 14.30 alle 17.30.

Che anno è stato il 2014 per Train de Vie?

Il 2014 è stato senz'altro un anno intenso, ricco di soddisfazioni, nonostante le difficoltà strutturali, soprattutto legate alla sostenibilità finanziaria.

Dal punto di vista operativo, ci sono state delle conferme rispetto a certe linee di azione e si sono andate rafforzando le partnership, sia con soggetti del terzo settore, sia con i servizi pubblici.

Cominciamo dalle metodologie operative: quali sono?

Le nostre azioni sono decisamente focalizzate sulla mediazione dei conflitti, con una forte attitudine metodologica a mettere al centro la persona, secondo un approccio afferente al paragono della prossimità e dell'empowerment. Collaboriamo costantemente, infatti, con la Polfer per giungere alla costruzione di uno spazio di sicurezza all'interno di Pescara Centrale.

Il nostro centro ha al primo posto il supporto e il sostegno alle persone senza dimora della stazione, ma sta diventando sempre di più un laboratorio di riflessione aperto anche ad altri contesti del non profit e istituzionali, soprattutto per indagare il rapporto tra produzione culturale e intervento sociale.

Lo sviluppo di attività culturali è storicamente una vostra caratteristica.

Sì: abbiamo investito moltissimo in questo senso da quando abbiamo aperto il nostro centro nel 2010. In particolare abbiamo lavorato molto all'approfondimento della riflessione in chiave letteraria, soprattutto organizzando reading poetici in cui gli utenti sono i protagonisti. Lo scorso anno, poi, abbiamo ampliato alla discussione filosofica, ospitando un ciclo di incontri con

l'associazione pescarese "Lo spazio di Sofia", che promuove la diffusione di questa materia, ai quali hanno partecipato docenti, cultori della materia e ex ferrovieri, oltre naturalmente ai nostri utenti. Gli incontri sono stati animati da Tino Di Cicco, filosofo di formazione e ferroviere in pensione.

Abbiamo anche avviato una collaborazione con Garage Lab per un laboratorio di cinematografia, che quest'anno dovrebbe portare alla produzione di un film sul mondo dei senza dimora.

On the Road, l'associazione che gestisce l'Help Center, ha una lunga e solida esperienza di attività di strada: quali azioni avete sviluppato nel 2014 in questo ambito?

Il lavoro di outreach è, in effetti, la nostra vocazione, come dice il nostro stesso nome, ed è sulla strada che anche le nostre attività operative trovano il terreno più fertile.

In termini di intervento sociale più comunemente inteso, abbiamo strutturato un protocollo di intesa con alcuni comitati della Croce Rossa Italiana per attivare un'unità mobile socio sanitaria nell'ambito del territorio di stazione, dedicata soprattutto a chi versa in condizioni di marginalità estrema. Alcune di queste persone possono beneficiare anche dell'interazione con i servizi di drop-in rivolti alle vittime di tratta o all'emersione di fenomeni di sfruttamento in senso lato: dalla prostituzione, all'accattonaggio al lavoro nero.

Il risultato più interessante che abbiamo raggiunto nel 2014 è l'allargamento del raggio di azione anche ad alcune stazioni impresenziate lungo la costa, dove si incontrano casi di disagio. Queste situazioni ci sono state segnalate sia da cittadini, sia dal personale ferroviario che si occupa della manutenzione delle linee, sia dalle forze dell'ordine. Chi ci ha chiamati non sempre l'ha fatto per dare l'allarme, ma spesso con l'obiettivo di avviare un'azione di solidarietà verso persone che vivono in condizioni di estrema povertà.

Il numero degli utenti è cresciuto del 30%: un record tra i centri della rete ONDS. A cosa attribuisce un aumento di queste proporzioni, che riguarda praticamente solo utenti uomini?

Una delle ragioni è senz'altro l'aumento dei flussi migratori. Soprattutto, però, abbiamo registrato i risultati della tendenza del disagio ad accentrarsi da altri luoghi della regione nell'area di Pescara. La stessa dinamica è stata evidenziata anche dagli altri servizi cittadini dedicati alla povertà estrema. Se Pescara non è un luogo dove gli immigrati che puntano a trasferirsi nell'Europa Settentrionale possano trovare sufficienti attrattive per restare, le persone senza dimora che stanno in Abruzzo qui hanno sicuramente maggiori opportunità che nell'entroterra. Anche le vittime della crisi economica, che vivono in zone in cui il tessuto produttivo langue, sperano di trovare qui una chance.

Come spiega, invece, che le presenze dall'Africa e dalle altre aree di conflitto, come la Siria, siano così poco significative?

Come dicevo, noi non siamo né una città di sbarco, né un luogo da cui partire verso le destinazioni del Nord Europa. La presenza degli immigrati è alta, ma la nostra città non ha risentito nel 2014 di ondate paragonabili a quelle degli Help Center in Sicilia. Qui le dinamiche migratorie sono differenti, anche se nel 2015 cominciano ad affacciarsi nella nostra realtà flussi riconducibili ai grandi spostamenti di massa che interessano il Mediterraneo.

Guardando i dati si nota che la stragrande maggioranza degli utenti stranieri del vostro Help Center viene dalla Romania e da altri Paesi dell'Europa Orientale. È solo una questione di vicinanza geografica?

Non solo, ma dipende anche dalla forte presenza di Rom rumeni in città. Pescara registra storicamente un numero consistente di rumeni di etnia Rom impegnati in attività di manghel, cioè di questua, o di lavaggio vetri. Queste persone non hanno alcun tipo di relazione con i servizi sociali della città, se non con l'Help Center. Anche nel contesto della povertà estrema, è questo il gruppo più stigmatizzato, per alcune ragioni oggettive, soprattutto la difficoltà a interagire nell'ambito di regole condivise e il disagio socio-culturale di cui sono portatori, ma anche per il

permanere di un pregiudizio profondamente radicato.

Abbiamo poi un numero elevato di lavoratori rumeni non Rom, che sono tra i principali bersagli della crisi, perché settori tradizionali in cui erano impiegati, come l'edilizia, sono in forte difficoltà.

In alcune stazioni, soprattutto le maggiori, oggi i Rom sono percepiti come una vera minaccia alla sicurezza. Anche a Pescara si registra una situazione simile?

C'è un'insofferenza generale nei confronti dei Rom rumeni, ma la loro presenza non è aggressiva: come dicevo, si limitano a chiedere l'elemosina.

Sono state superate le difficoltà di finanziamento che avevano caratterizzato il 2013?

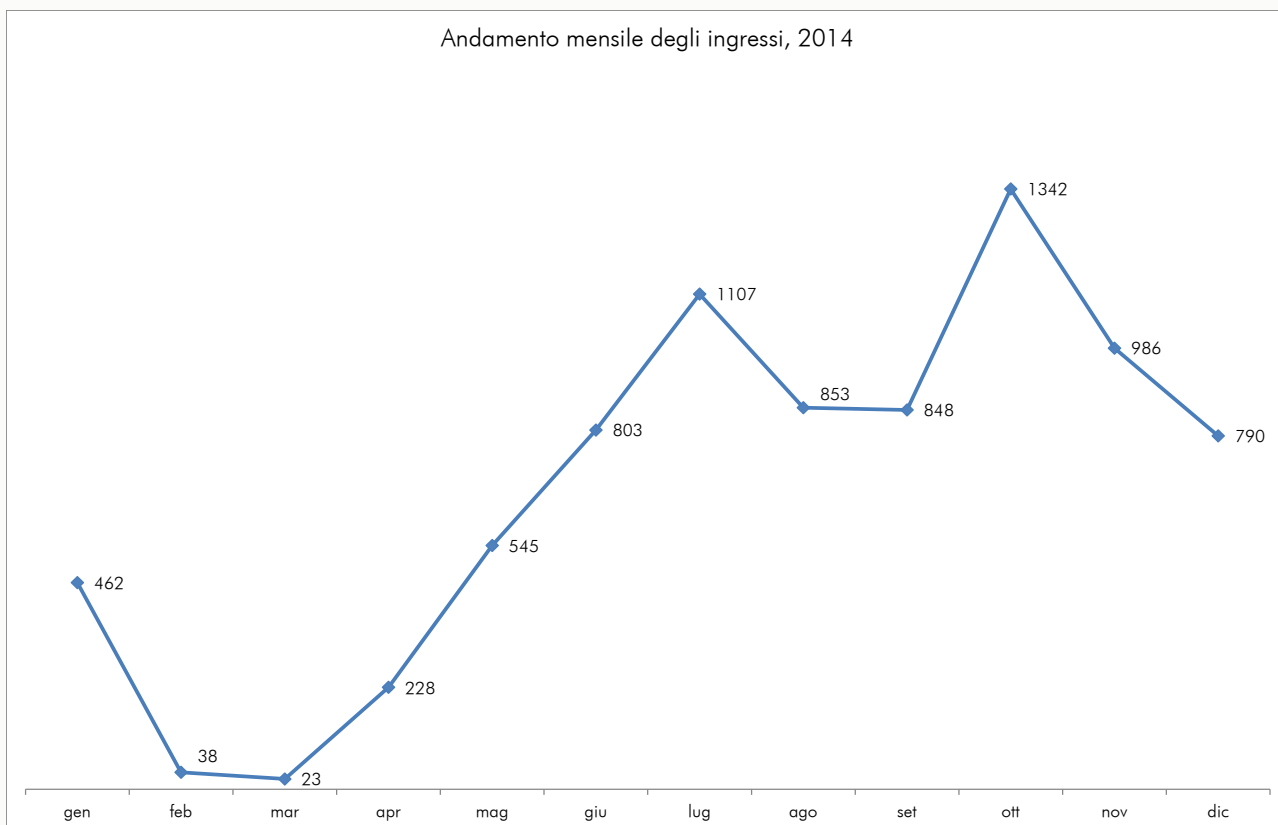
Nel 2014 c'è stato un sostegno maggiore da parte della Regione Abruzzo, ma manca un finanziamento strutturato e continuativo, perché "Train de Vie" non è inserito nel piano regionale sociale, che non prevede l'area dell'inclusione sociale. Auspichiamo che il nuovo assessore regionale vari presto un nuovo piano, che vada a sanare le gravi lacune presenti.

In generale si procede con finanziamenti spot, largamente insufficienti a coprire il fabbisogno del centro. Si cerca dunque continuamente di ottenere fondi europei attraverso la progettazione, che però richiede molto lavoro, sia in fase di elaborazione delle proposte, che di rendicontazione.

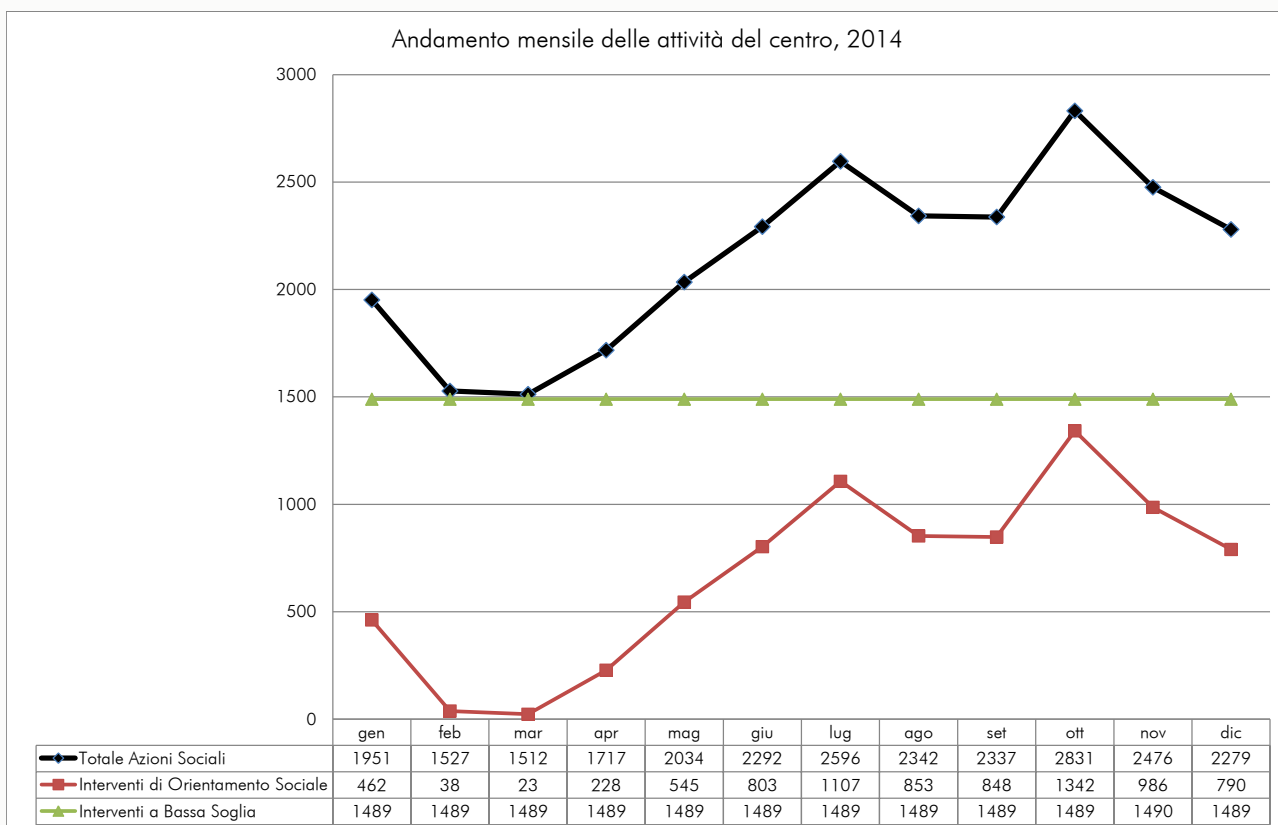
Da parte del Comune c'è una grande legittimazione del lavoro svolto, ma concretamente non ci sono stati finanziamenti. Va detto, però, che la nuova giunta comunale è entrata in forze solo l'anno scorso e le risorse sono poche.

Qual è il suo auspicio per il 2015?

La nostra speranza è di lavorare sempre più per individuare strategie per il superamento del disagio abitativo, al quale non si può rispondere solo con i dormitori, e di ampliare le nostre azioni nella direzione di soluzioni strutturali, che vanno di pari passo alle politiche attive per l'occupazione.

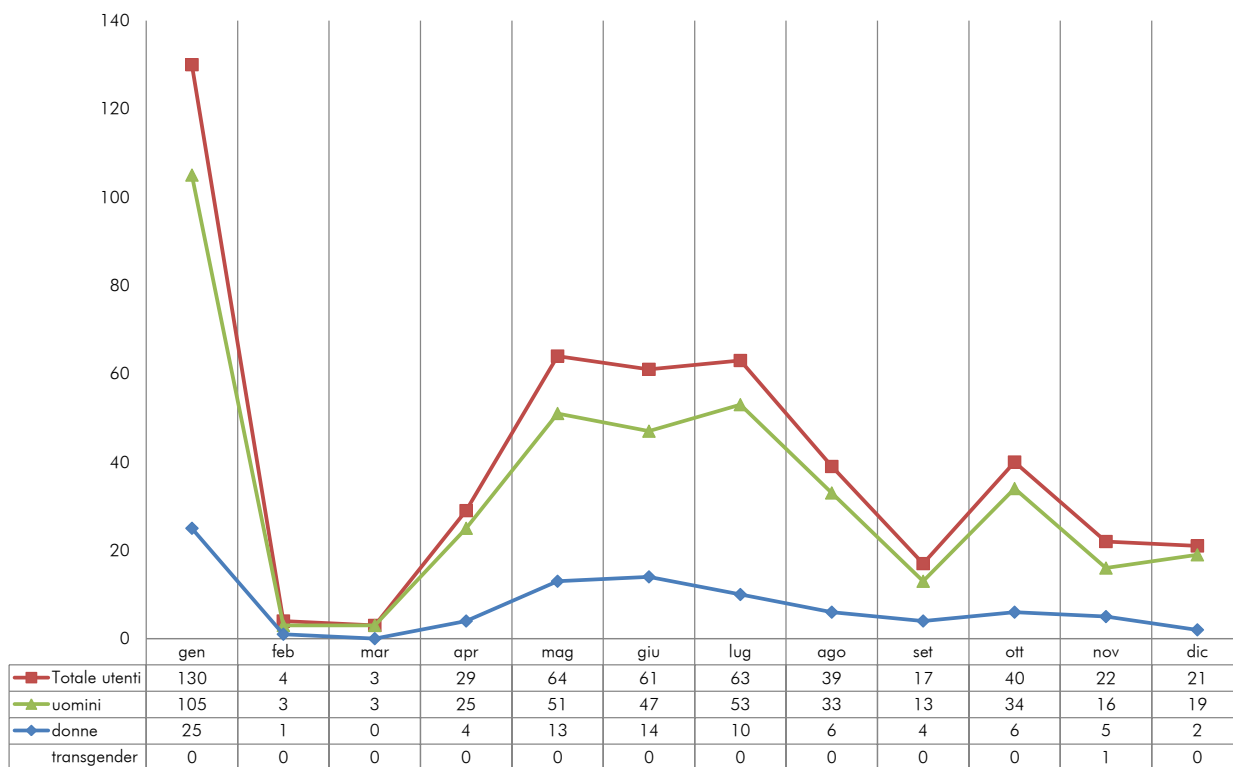


Il grafico riporta il numero di ingressi effettuati per ogni mese e la linea ne descrive l'andamento.



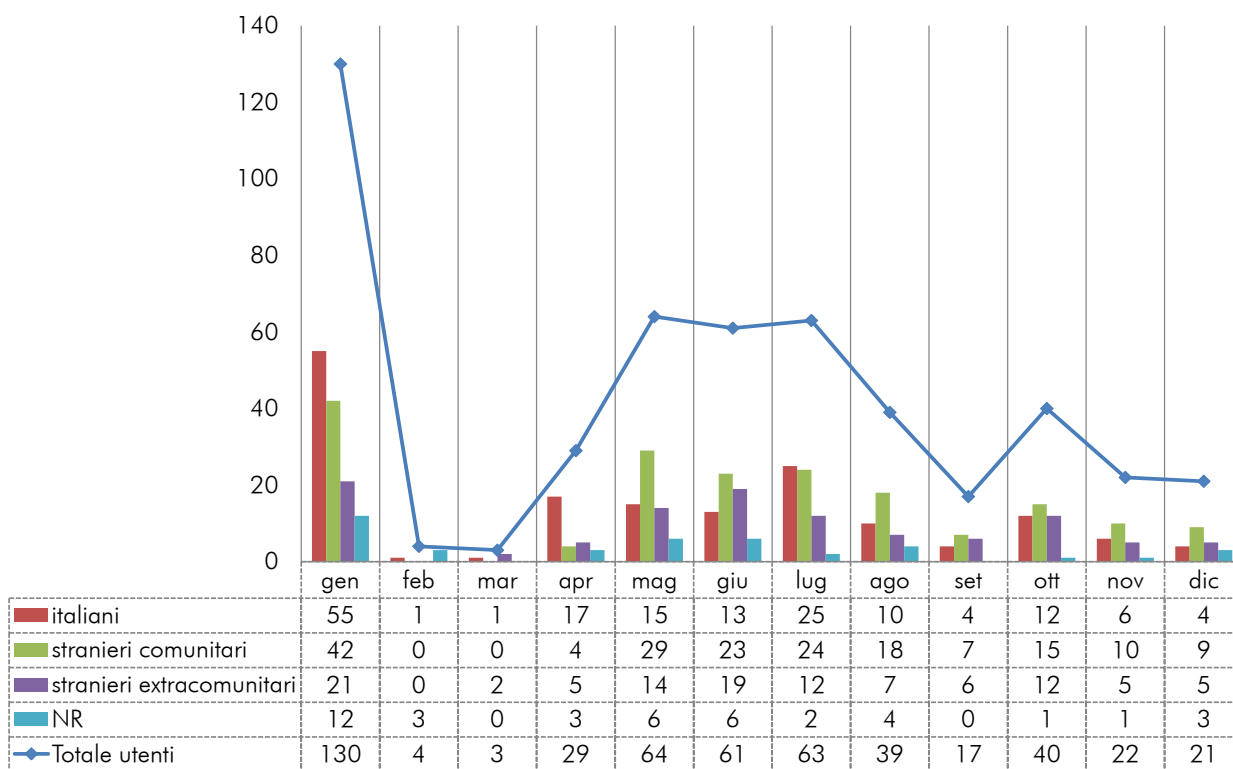
Il grafico rappresenta l'andamento mensile del numero degli interventi di orientamento sociale, degli interventi a bassa soglia e della loro somma. La tabella riporta il dettaglio dei valori per ciascun mese.

Andamento mensile del genere degli utenti rispetto al totale, 2014

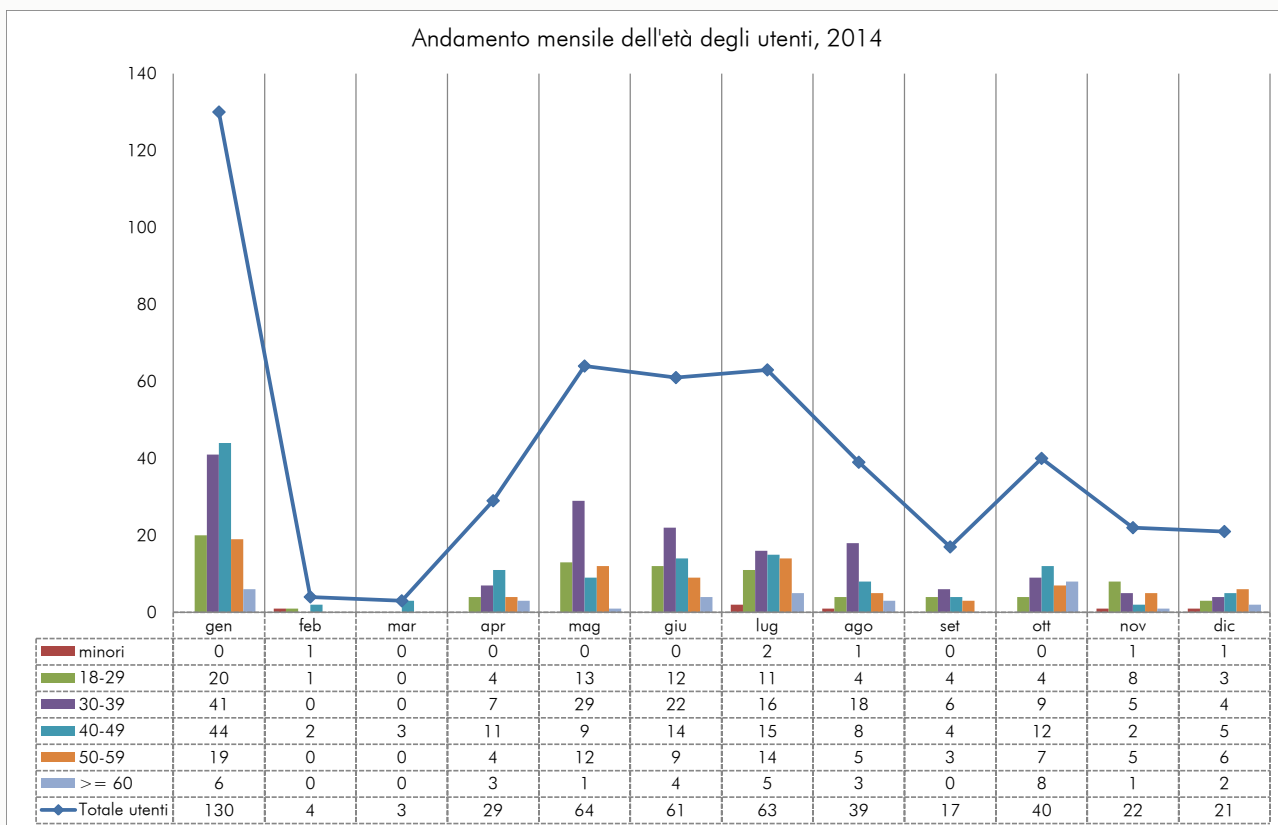


Il grafico rappresenta l'andamento mensile del numero di uomini, di donne e di utenti totali. La tabella riporta il dettaglio dei valori per ciascun mese.

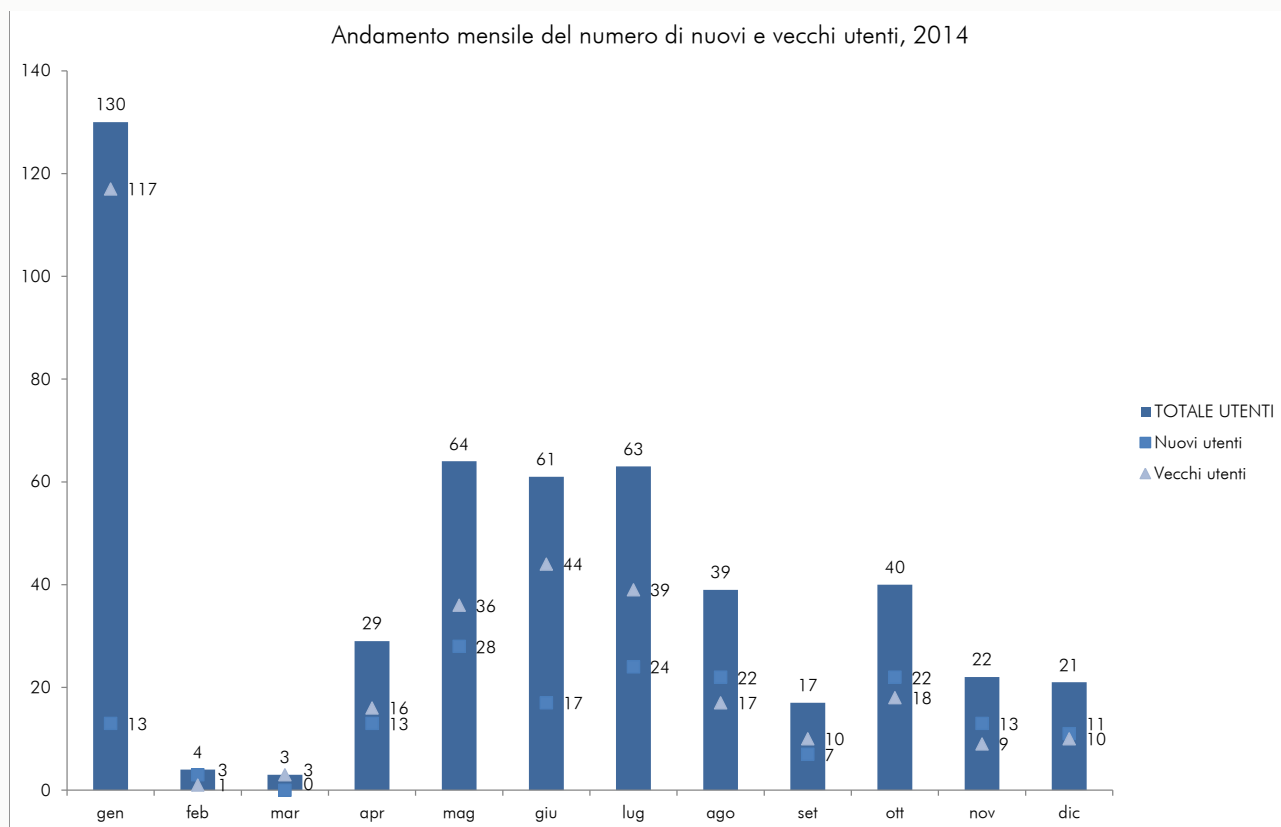
Andamento mensile della nazionalità degli utenti, 2014



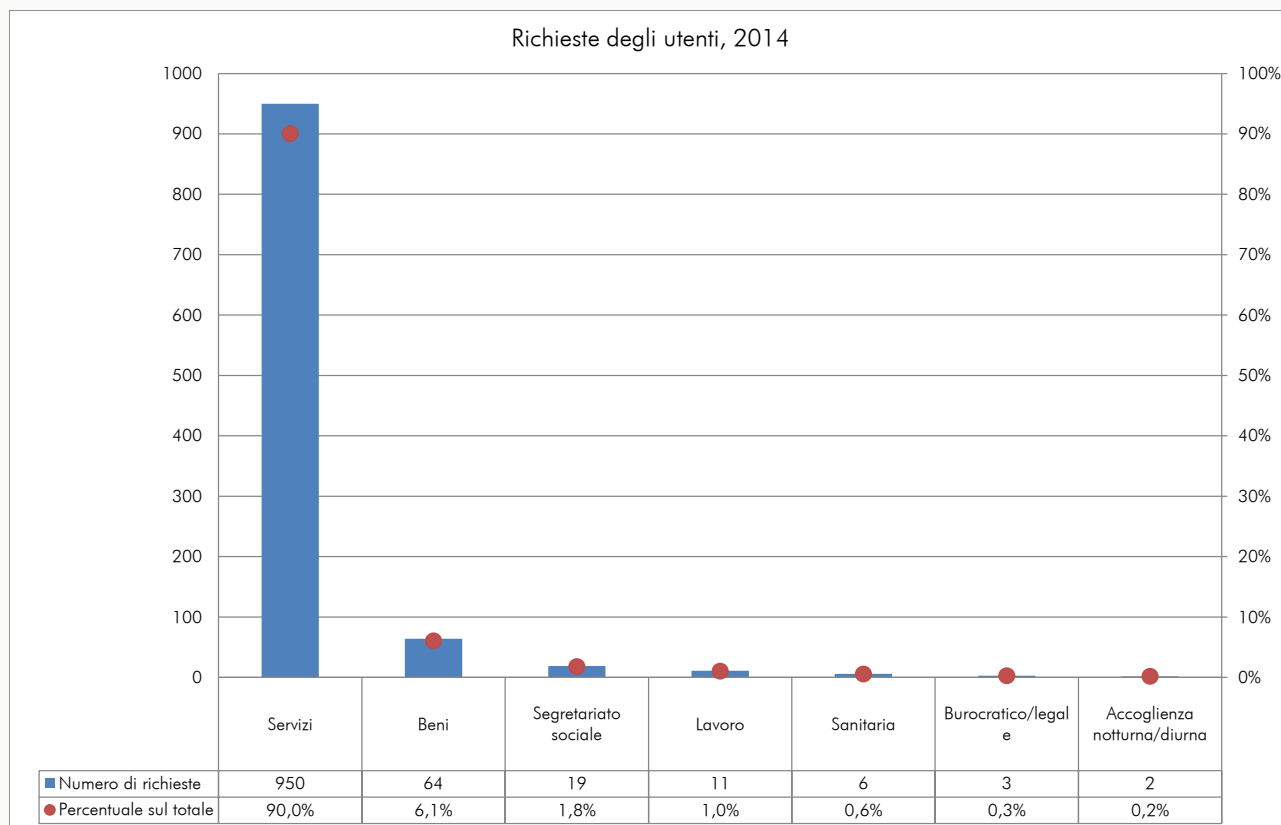
Il grafico rappresenta l'andamento mensile del numero di utenti, indicato dalla linea; gli istogrammi indicano, per ciascun mese, la suddivisione degli utenti per provenienza. La tabella riporta il dettaglio dei valori per ciascun mese.



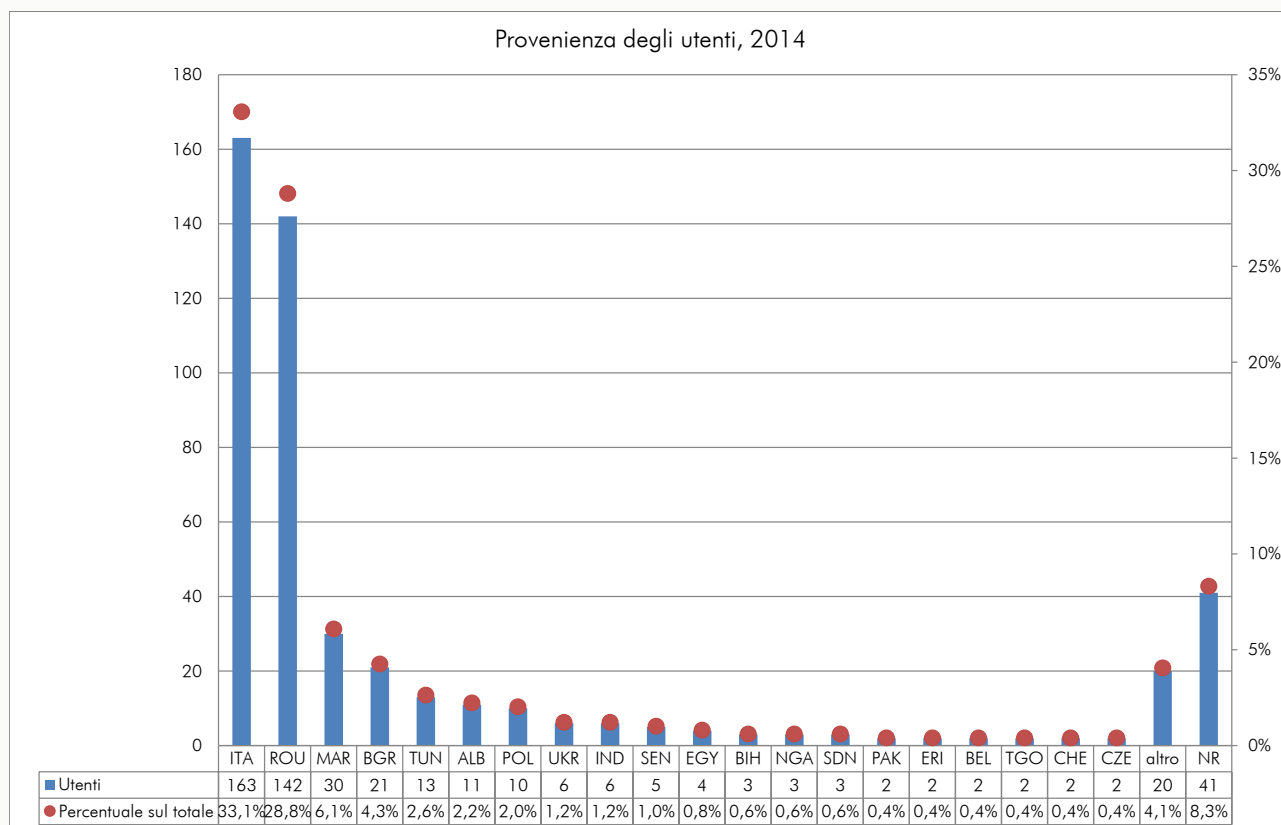
Il grafico rappresenta l'andamento mensile del numero di utenti, indicato dalla linea; gli istogrammi indicano, per ciascun mese, la suddivisione degli utenti per fasce d'età. La tabella riporta il dettaglio dei valori per ciascun mese.



Gli istogrammi indicano il numero totale di utenti per ciascun mese; il triangolo indica il numero di vecchi utenti, mentre il quadrato indica il numero di nuovi utenti.



Gli istogrammi indicano il numero di richieste per ciascuna categoria (misurato sull'asse di sinistra); i pallini indicano invece la percentuale di ogni categoria rispetto al totale delle richieste (misurata sull'asse di destra). La tabella riporta il dettaglio dei valori per ciascuna categoria di richiesta.



Gli istogrammi indicano il numero di utenti per ciascuna delle principali nazionalità (misurato sull'asse di sinistra); i pallini indicano invece la percentuale di ogni nazionalità rispetto al totale degli utenti (misurata sull'asse di destra). La tabella riporta il dettaglio dei valori per ciascuna nazionalità.

Central





NAPOLI

Antonio Barbato è il coordinatore dell'Help Center della stazione di Napoli Centrale, la cui gestione è affidata all'Associazione Centro La Tenda, una realtà consolidata nel panorama del sociale partenopeo, che gestisce anche un centro di accoglienza in Rione Sanità. L'Help Center, presso cui lavorano due operatori, è aperto dal lunedì al venerdì dalle 9 alle 18.

Che anno è stato il 2014?

Rispetto all'anno precedente, il dato principale è la conferma dell'aumento dei passaggi reiterati: le persone si presentano la prima volta e tendono a tornare per approfondire le relazioni, cosicché possiamo avviare la presa in carico in maniera più strutturata, attivandoci per offrire maggiori servizi, soprattutto per il segretariato sociale e la condivisione del caso con gli altri centri del territorio.

Nel Rapporto 2013 lamentavate la mancanza di centri di accoglienza h24 dove indirizzare gli utenti. La situazione resta la stessa?

C'è stato un cambiamento, che abbiamo favorito noi stessi del Centro la Tenda, con la Caritas e col Cardinale Sepe: abbiamo aperto una struttura h24 presso la sede della nostra Associazione a via Sanità, in un edificio contiguo, ma indipendente dal nostro centro notturno, dove si fanno accoglienze sul medio-lungo periodo: persone convalescenti (ad esempio per arti fratturate, o in terapia per una polmonite), oppure ragazzi in attesa di entrare in comunità, cui offriamo uno spazio di sosta e di recupero psicologico. La valutazione del caso viene effettuata prima dell'ingresso e poi, in caso positivo, si avvia l'accoglienza. Abbiamo circa 30 posti, sia per uomini che per donne, in stanze con bagni all'interno; ci sono anche una mensa e degli spazi di soggiorno. Il centro è finanziato con fondi propri e con aiuti sporadici. L'Amministrazione non contribuisce a questo progetto.

Chi finanzia, invece, l'Help Center?

L'Help Center non ha finanziamenti pubblici ormai da cinque anni. Questo ci ha costretti a ridimensionare i nostri obiettivi, ma andiamo avanti cercando di superare la logica del progetto, facendo prevalere quella del servizio, ovvero di un intervento sociale che sia strutturale, per non perdere tutto il lavoro svolto. Al momento non ci sono segnali di inversione di tendenza: l'amministrazione ci conosce, ma sembra che oggi la priorità sia quella di finanziare i posti letto e le unità di strada, gestite direttamente dal Comune.

La vostra unità mobile non rientra tra queste?

No. La nostra unità mobile è attiva nell'ambito di un progetto per l'accoglienza di persone senza dimora con problemi di dipendenza, finanziato a fine 2014 con fondi regionali, che prevede 8 posti letto. In questo progetto una parte delle ore è dedicata all'attività di strada sul territorio e le altre stazioni: Piazza Garibaldi, Campi Flegrei, Pozzuoli, per monitorare anche se ci sono nuovi luoghi in cui il disagio tende a diventare stanziale. Sono presenti con noi nell'unità mobile i Medici di Strada, con i quali abbiamo stipulato una convenzione.

E com'è la situazione nelle altre stazioni che avete monitorato?

Mergellina e Campi Flegrei sono soprattutto stazioni dormitorio, ma siamo nell'ordine di qualche decina di persone al massimo. La stazione con la maggiore concentrazione di disagio stanziale diurno è sempre Napoli Centrale, sia all'interno che nelle strade attigue, ormai frequentate quasi solo da stranieri.

Di notte la stazione chiude. Nessuno resta a dormire dentro, salvo casi particolari concordati con le forze di sicurezza. Le persone senza dimora dormono fuori, in qualche caso sui treni, oppure raggiungono le altre stazioni.

Come sono i vostri rapporti con gli altri attori di stazione?

I rapporti con gli attori di stazione restano costanti e riceviamo invii anche da parte di vari altri soggetti che operano a Napoli Centrale, perché siamo ben conosciuti. Non ci sono però incontri formali. Cerchiamo di tenere i rapporti con gli esercizi commerciali. Riceviamo anche qualche donazione dai servizi di ristorazione. Sono piccoli segnali che dicono che non siamo un'isola, ma siamo ben integrati nella stazione. Altrettanto si può dire per la rete dei servizi del territorio: solo da gennaio ci sono stati inviati un centinaio di casi.

Oltre ai soggetti con cui abbiamo rapporti formali, riceviamo segnalazioni anche da altri comuni. Lavoriamo tanto anche con gli ospedali. Non sempre i rapporti sono formalizzati, ma il lavoro di rete è lo stesso efficace.

Venendo ai dati Anthology, si registra presso di voi una flessione degli uomini italiani. Quale può essere la causa?

Premettendo che si tratta di un'opinione personale, non asseverata da dati particolari, negli ultimi tempi nella stazione la presenza di stranieri è aumentata moltissimo. Si può supporre che gli italiani tendano a circolare di meno qui, forse per difficoltà di integrazione, ma soprattutto per paura del diverso. Anche gli italiani che vengono allo sportello spontaneamente sono meno, essendo piuttosto indirizzati da altri servizi.

La presenza così importante di stranieri è una conseguenza degli sbarchi in Sicilia?

Sì, ma dell'ondata del 2011, a seguito dei rivolgimenti politici nei Paesi dell'Africa Settentrionale. La presenza dei nordafricani, di recente soprattutto algerini, è sempre stata imponente a Napoli, rispetto ad esempio ai cittadini dell'Europa dell'Est, diminuiti negli ultimi anni. Per un po' hanno vissuto nelle strutture di accoglienza, ma negli anni non sono riusciti ad avere successo. Credo che la scelta di Napoli per loro sia determinata sia dalla presenza di comunità ben radicate, che attirano i connazionali, sia – ma forse questa è la causa che sta a monte del fenomeno – per l'affinità con il nostro modo di vivere, comune alle grandi città del mediterraneo.

Molti dei nostri utenti nordafricani sono stanziali e hanno alterne vicende: se hanno un impiego, sono autonomi; se lo perdono, sono di nuovo da noi. Essi stessi portano da noi connazionali, che magari sono appena arrivati in città.

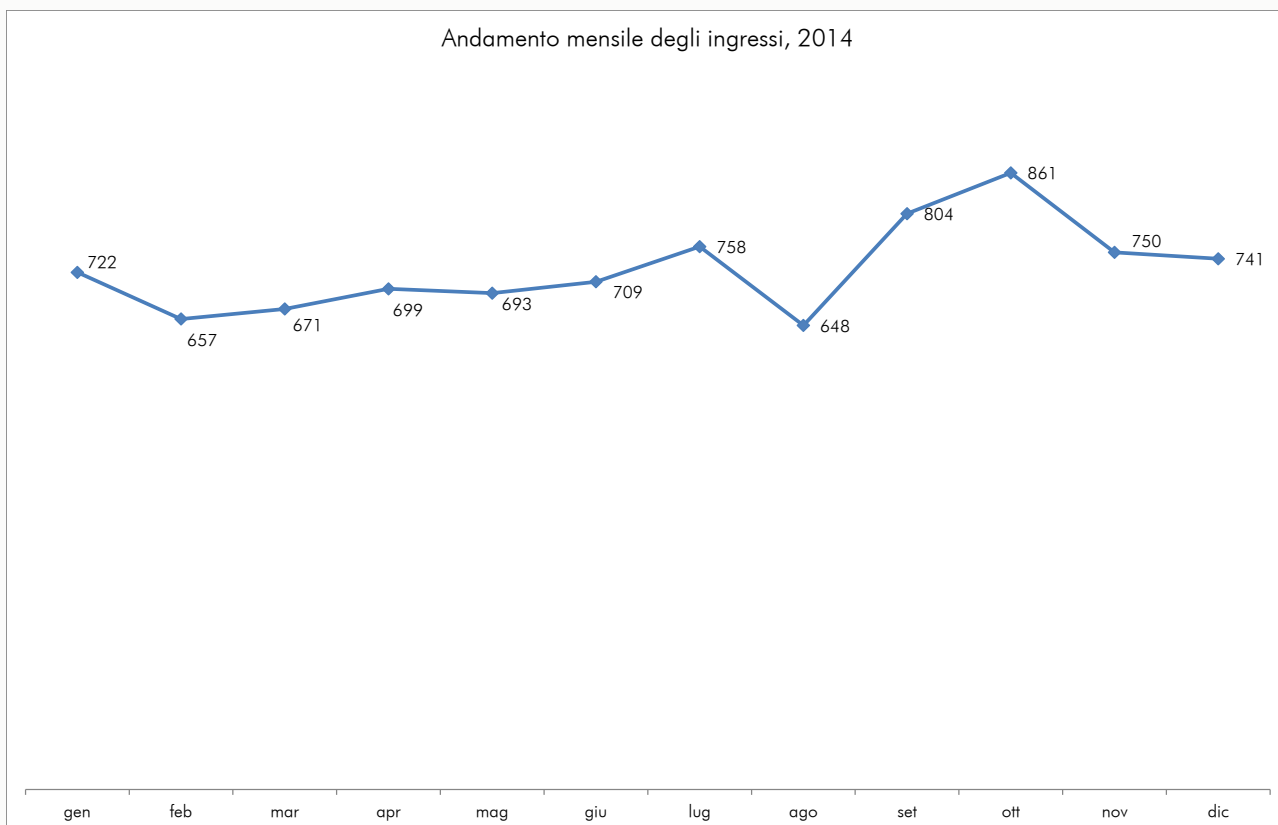
A proposito della crisi economica, negli ultimi due anni avete segnalato un calo anche del lavoro nero, che colpiva soprattutto gli immigrati, che non hanno una rete familiare di supporto. Ci sono state delle evoluzioni da questo punto di vista?

Il trend è sempre quello. L'Help Center non fa supporto alla ricerca del lavoro, sebbene sia una delle richieste più frequenti, insieme al posto letto, ma si danno gli strumenti per la ricerca autonoma. I nostri utenti stranieri, alcuni dei quali senza permesso di soggiorno, lamentano un calo anche dei salari in nero (10-15 euro al giorno): cifre simili si possono ottenere anche dalle elemosine... La manodopera è aumentata e quindi l'offerta ha oggi condizioni veramente capestro: capita di rivedere persone che si erano un po' sistemate, ma che perdono il lavoro, perché sono rimpiazzati dai nuovi arrivati, che accettano condizioni peggiori.

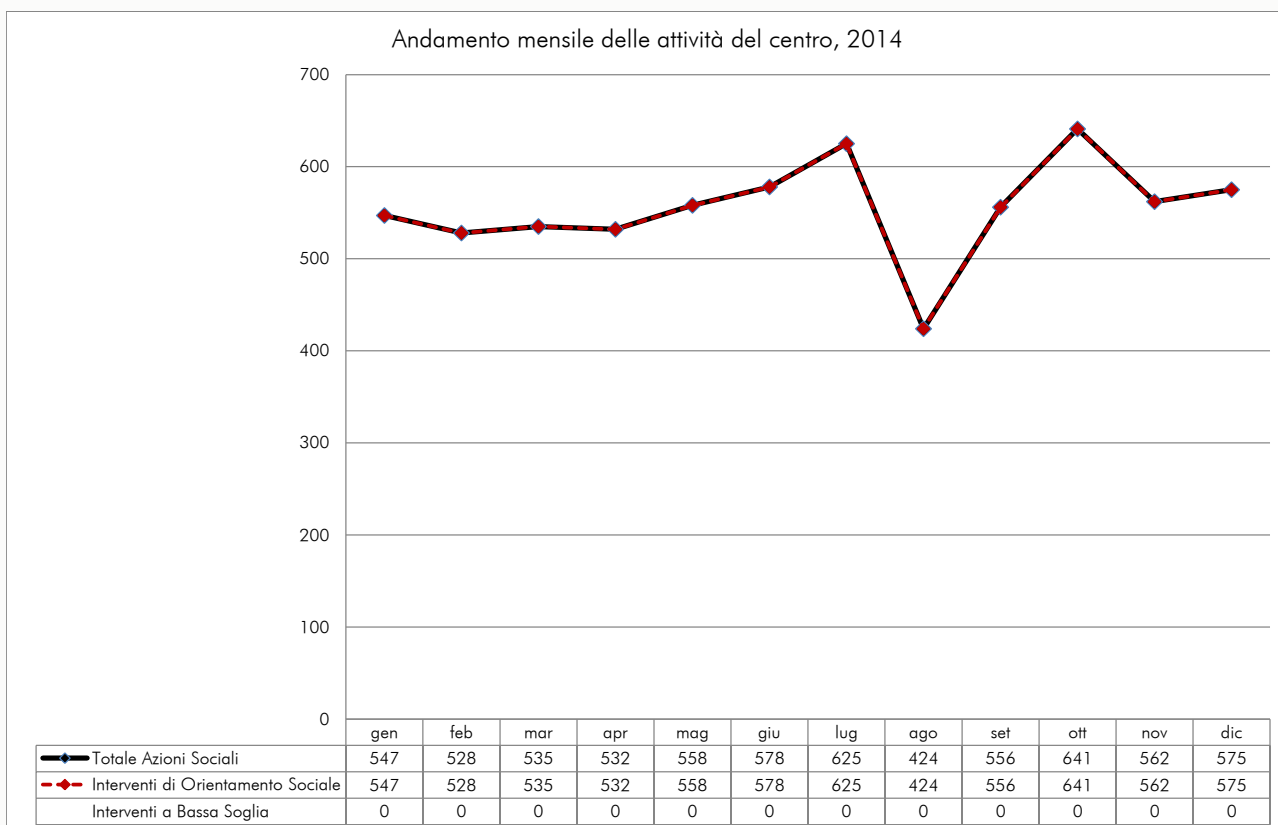
Con quale altra criticità vi confrontate?

Oggi il problema grosso riguarda gli utenti psichiatrici, per i quali è praticamente impossibile avviare la presa in carico. In stazione i casi sono pochi, ma sono quelli che creano maggiori difficoltà. Sul territorio i servizi di psichiatria sono completamente assenti, con grave danno per la nostra attività e con un impatto assai negativo sulla stazione. Spesso siamo spettatori di un rimpallo dei casi tra ASL e assistenti sociali, senza che si arrivi ad un intervento concreto. Nonostante tavoli comuni e segnalazioni, il tema degli psichiatrici è del tutto abbandonato, mentre per fortuna ci sono servizi per l'alcolismo e le tossicodipendenze.

È bene specificare che l'Help Center non è un tuttofare: ci sono situazioni che hanno bisogno di servizi sociali e sanitari specifici, anche per i limiti legali dell'intervento. Ricoverare una persona con patologie psichiatriche richiede un'azione disciplinata dalla legge, con diversi attori che agiscono secondo responsabilità precise. Basta che uno solo non si assuma le proprie per vanificare tutto il lavoro.

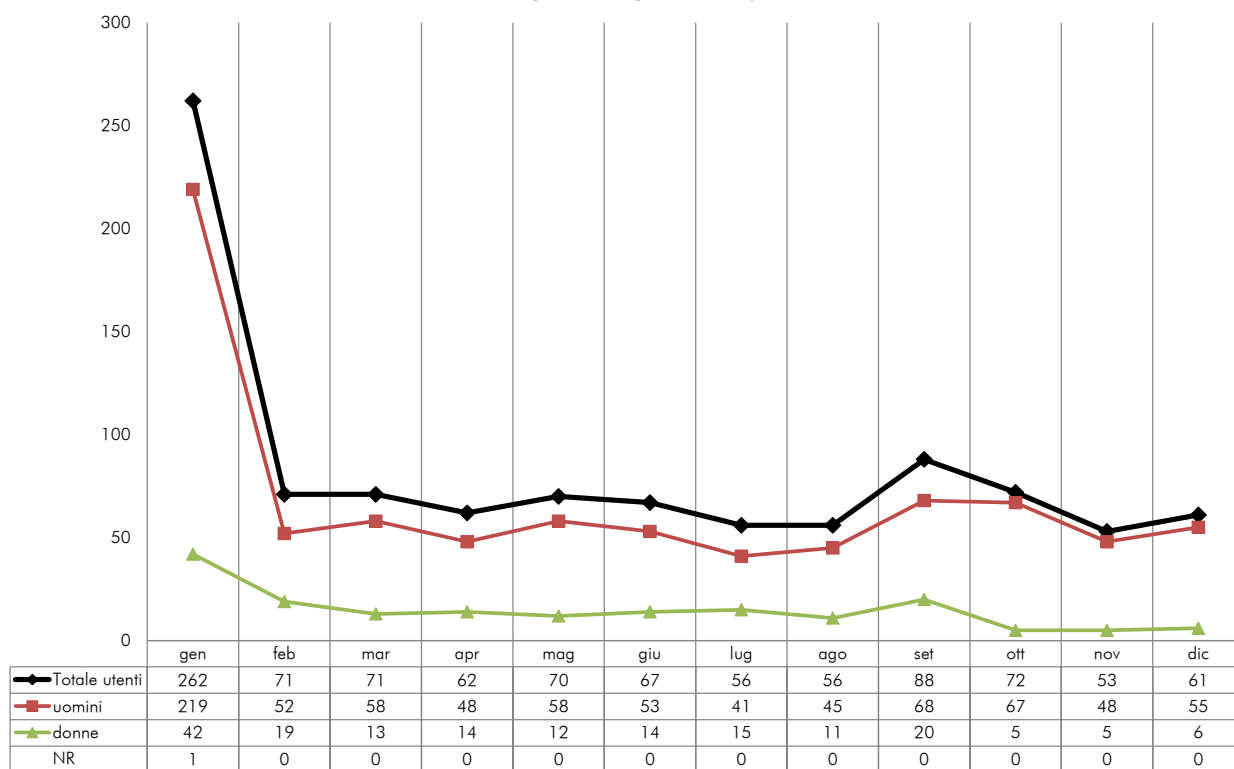


Il grafico riporta il numero di ingressi effettuati per ogni mese e la linea ne descrive l'andamento.



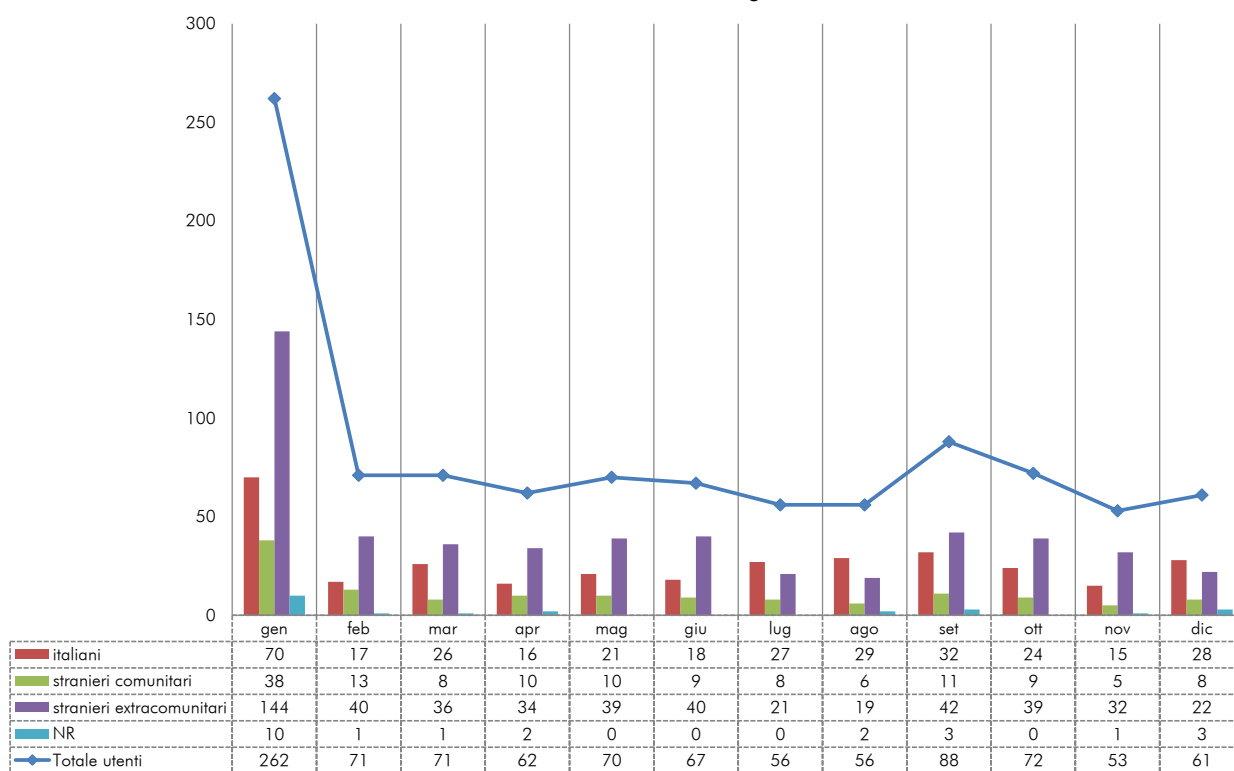
Il grafico rappresenta l'andamento mensile del numero degli interventi di orientamento sociale, degli interventi a bassa soglia e della loro somma. La tabella riporta il dettaglio dei valori per ciascun mese.

Andamento mensile del genere degli utenti rispetto al totale, 2014

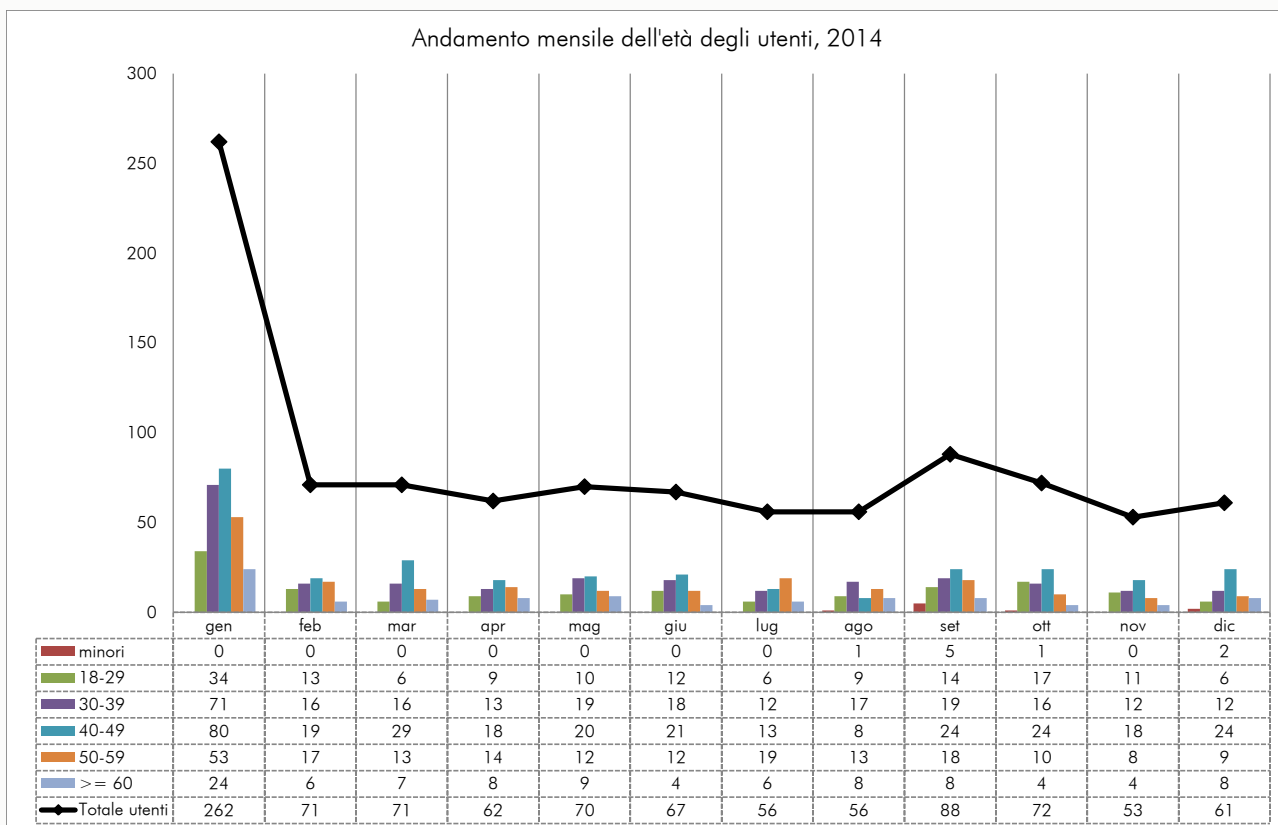


Il grafico rappresenta l'andamento mensile del numero di uomini, di donne e di utenti totali. La tabella riporta il dettaglio dei valori per ciascun mese.

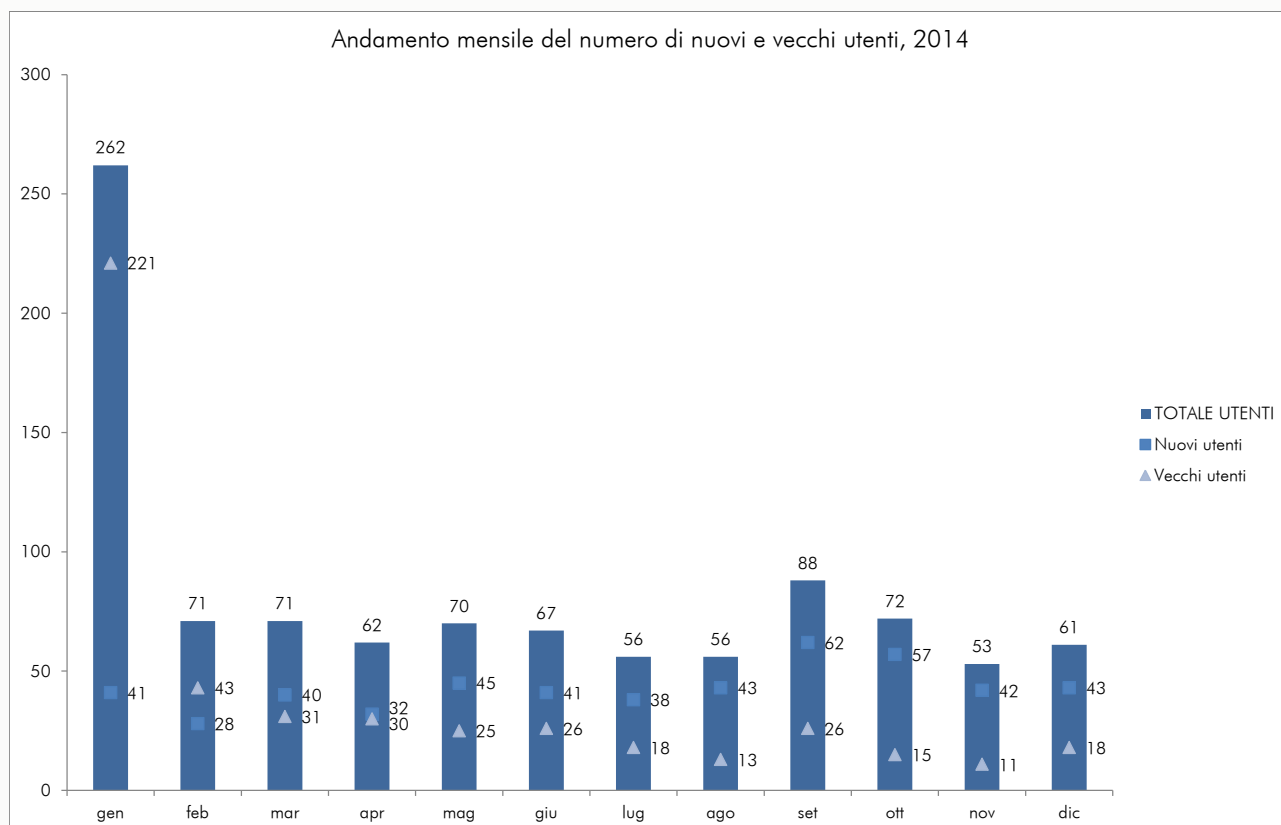
Andamento mensile della nazionalità degli utenti, 2014



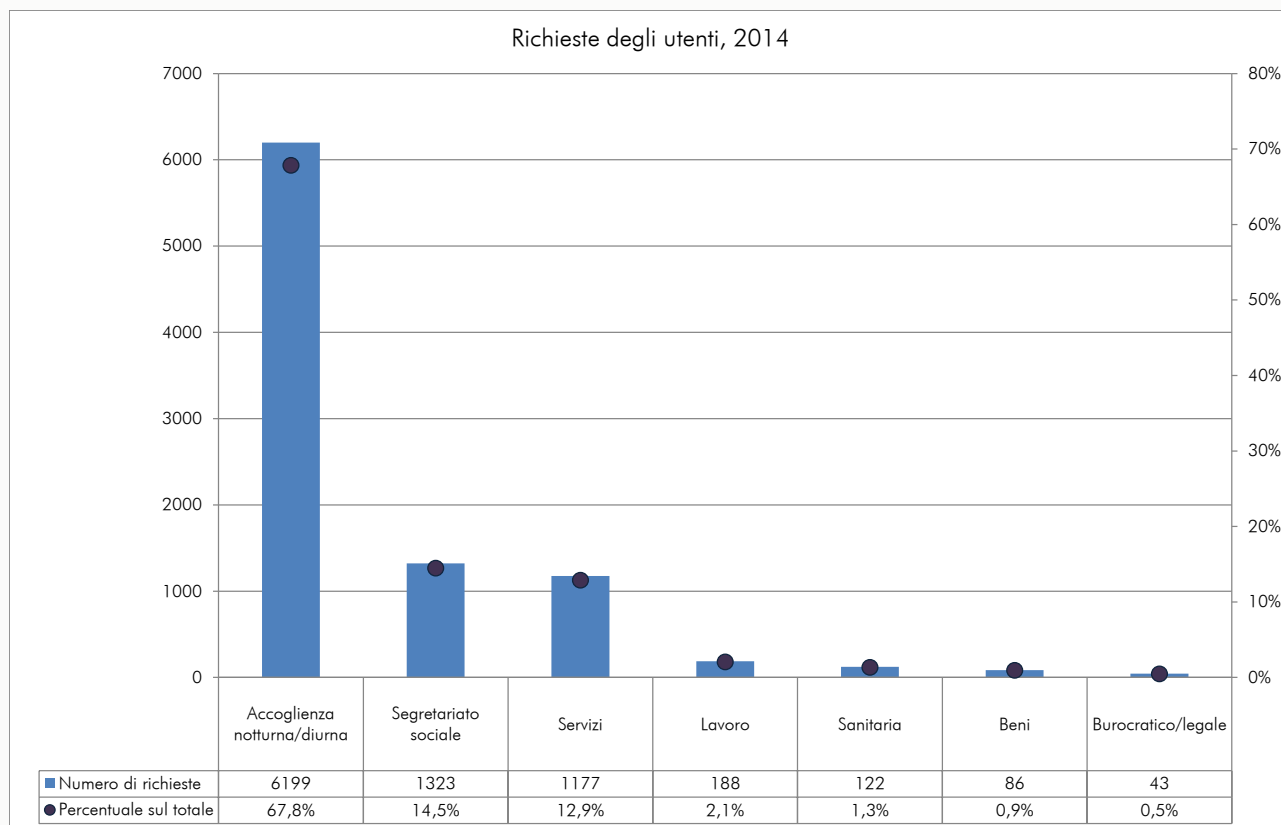
Il grafico rappresenta l'andamento mensile del numero di utenti, indicato dalla linea; gli istogrammi indicano, per ciascun mese, la suddivisione degli utenti per provenienza. La tabella riporta il dettaglio dei valori per ciascun mese.



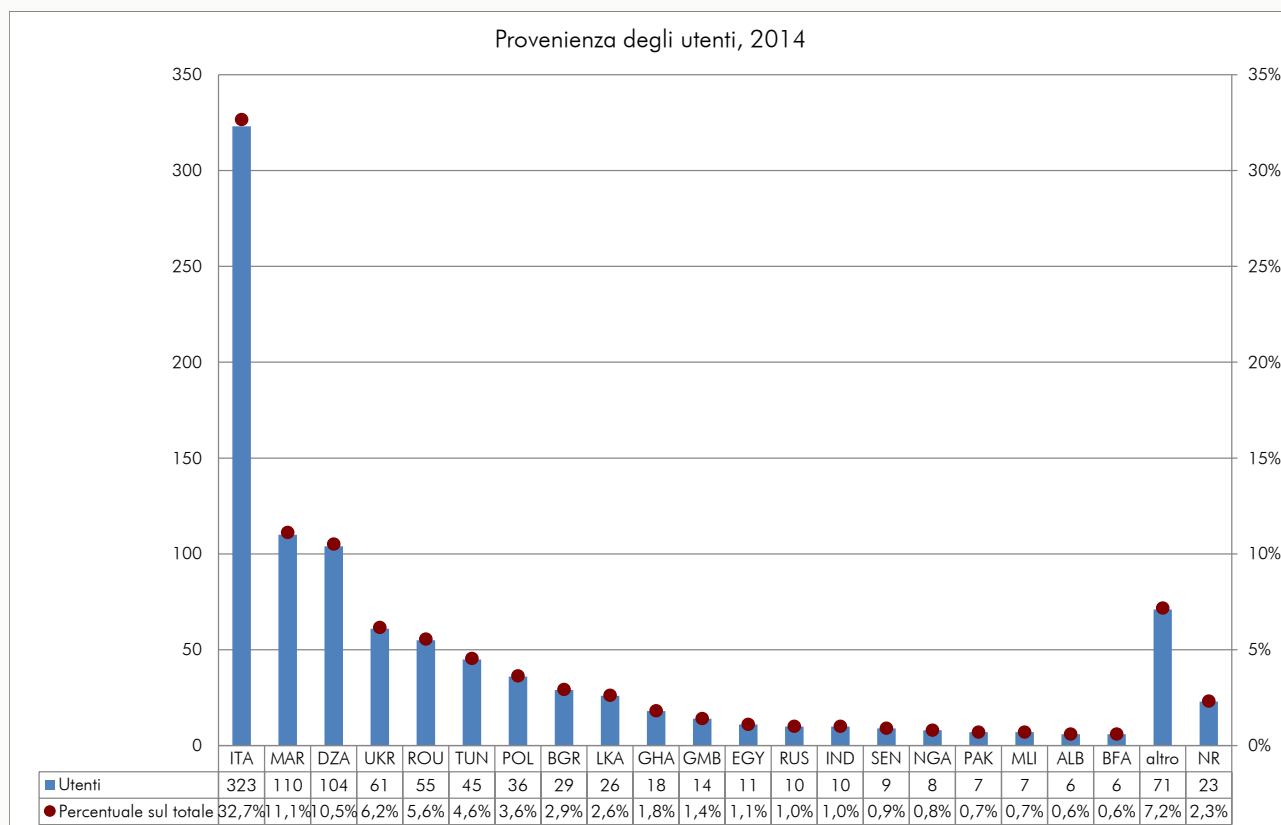
Il grafico rappresenta l'andamento mensile del numero di utenti, indicato dalla linea; gli istogrammi indicano, per ciascun mese, la suddivisione degli utenti per fasce d'età. La tabella riporta il dettaglio dei valori per ciascun mese.



Gli istogrammi indicano il numero totale di utenti per ciascun mese; il triangolo indica il numero di vecchi utenti, mentre il quadrato indica il numero di nuovi utenti.



Gli istogrammi indicano il numero di richieste per ciascuna categoria (misurato sull'asse di sinistra); i pallini indicano invece la percentuale di ogni categoria rispetto al totale delle richieste (misurata sull'asse di destra). La tabella riporta il dettaglio dei valori per ciascuna categoria di richiesta.



Gli istogrammi indicano il numero di utenti per ciascuna delle principali nazionalità (misurato sull'asse di sinistra); i pallini indicano invece la percentuale di ogni nazionalità rispetto al totale degli utenti (misurata sull'asse di destra). La tabella riporta il dettaglio dei valori per ciascuna nazionalità.





Antonella Robortaccio, presidente di Società - Solidarietà Cooperativa Sociale, coordina l'Help Center della stazione di Melfi, inaugurato a luglio 2013, che offre anche ospitalità diurna e notturna.

Che anno è stato il 2014 per il vostro centro?

Il Centro di Pronta accoglienza di Melfi è stato attivo nel 2014 da febbraio a dicembre, nell'ambito di una rete di strutture per cittadini extracomunitari in attesa di un provvedimento che consentisse loro di rimanere legalmente in Italia. L'attività è stata incentrata su servizi e prestazioni mirate non solo all'ospitalità, come vitto, alloggio e igiene personale, ma al supporto e all'integrazione.

Quali azioni avete sviluppato?

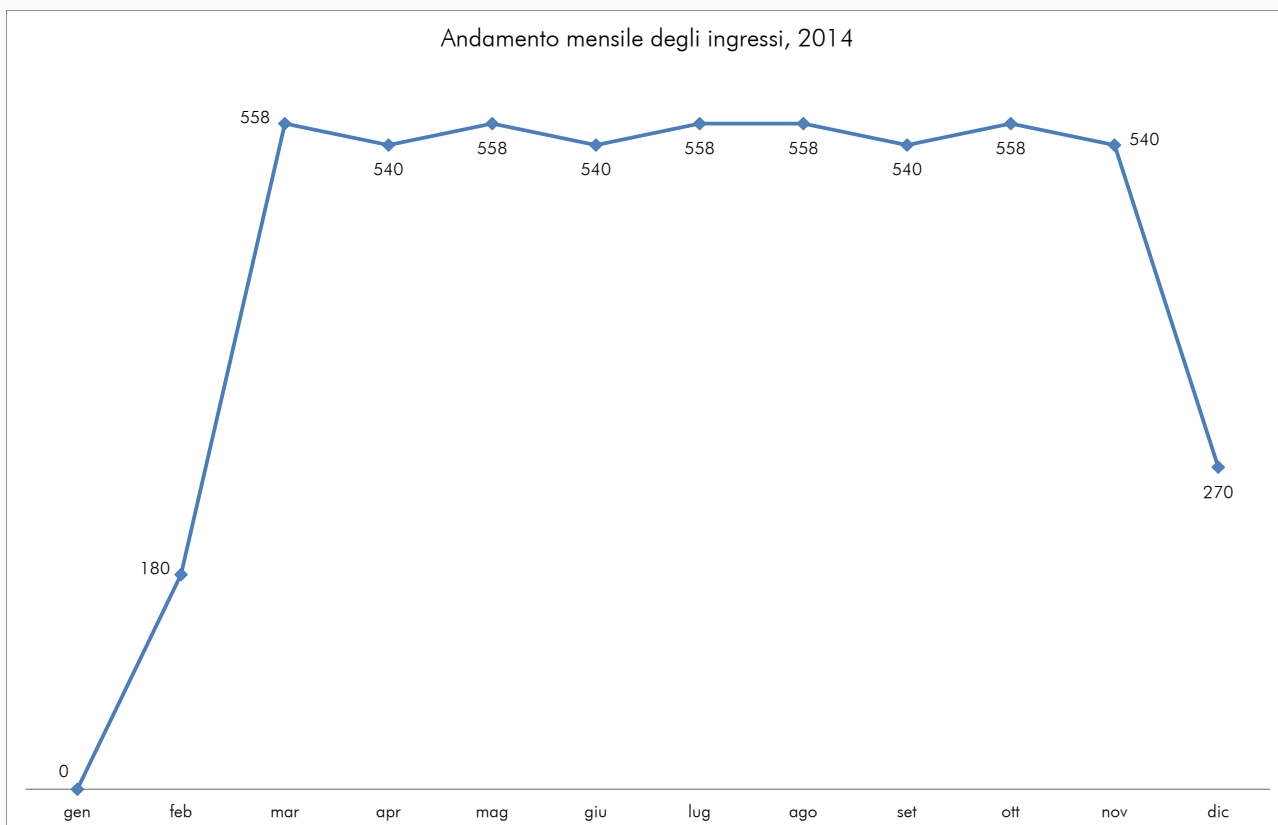
Anzitutto la cura della persona, in caso di problemi di salute, con accompagnamento alle strutture sanitarie competenti, l'attribuzione della tessera sanitaria provvisoria, il medico di base, farmaci e analisi cliniche. Sono poi stati avviati interventi di integrazione, come corsi base di italiano, e di inclusione sociale, con attività sportive e piccoli lavori manuali di laboratorio, i cui prodotti sono stati venduti. È stato infine garantito il supporto legale per le pratiche di asilo e riconoscimento di status di rifugiato, con accompagnamento anche presso le sedi istituzionali e la predisposizione degli atti.

Avete operato anche con altre categorie di disagio?

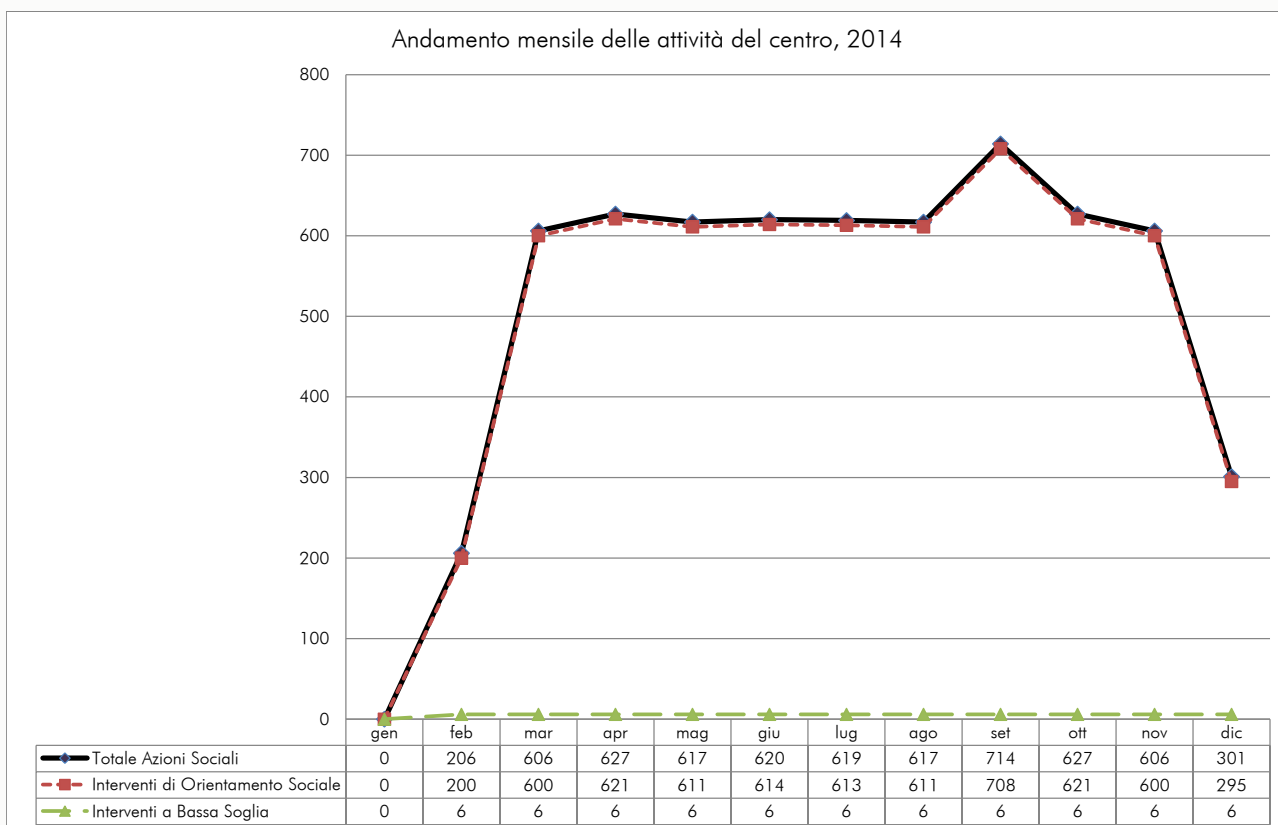
Gli operatori, con l'ausilio di alcune associazioni e di volontari, si sono impegnati presso il Comune di Melfi e quelli vicini per indirizzare persone con differenti bisogni (ospitalità temporanea, pasto caldo, igiene personale, segretariato sociale) ma si è riscontrata una difficoltà da parte degli Enti, preoccupati di dover sostenere spese a proprio carico, e riserve mentali da parte della stessa utenza locale, preoccupata dello stigma che si sarebbe potuto diffondere, in quanto si associa l'accesso al Centro allo stato di indigenza. Alcune situazioni che si stavano concludendo in favore dell'invio al centro, alla fine non sono andate a buon fine per queste ragioni.

Quali sono le prospettive per il 2015?

La struttura è stata di fatto inattiva nei primi mesi del 2015, ma il lavoro che viene svolto quotidianamente e la rete di sostegno del terzo settore che si sta creando, consentono di auspicare un nuovo avvio di attività nel corso del 2015.



Il grafico riporta il numero di ingressi effettuati per ogni mese e la linea ne descrive l'andamento.



Il grafico rappresenta l'andamento mensile del numero degli interventi di orientamento sociale, degli interventi a bassa soglia e della loro somma. La tabella riporta il dettaglio dei valori per ciascun mese.



BARI CENTRALE

BARI

Manila Violante, Responsabile di Area 51 e Christian Signorile, Referente per la rete ONDS della Cooperativa Sociale CAPS, ci parlano dell'Help Center di Bari: una struttura nei pressi della stazione, aperta dal lunedì al venerdì dalle 8 alle 20 e il sabato dalle 8 alle 14, gestita con 8 operatori e un piccolo gruppo di volontari di supporto.

Bari è il centro principale dell'Italia sudorientale in cui è presente un Help Center, che tuttavia non si trova in stazione, ma a poche centinaia di metri. Qual è il rapporto con lo scalo ferroviario? È un rapporto diretto, anche in assenza di un presidio fisso in stazione, che dovrebbe però attivarsi entro il 2015. Il nostro centro Area 51 si trova a soli 400m da Bari Centrale ed è una realtà molto nota in città e a tutte le persone che, a vario titolo, lavorano intorno alla stazione. La Polizia Municipale, ad esempio, o l'Ufficio Informazioni Turistiche sanno che devono orientare verso di noi le persone in difficoltà che intercettano, o che si rivolgono a loro direttamente. Siamo in relazione anche con la Polfer e con il Pronto Intervento Sociale del Comune, insieme ai quali abbiamo effettuato a Bari Centrale interventi congiunti sui casi stanziali, per rilevare le loro problematiche.

Di quante persone parliamo?

Gli "irriducibili" che dormono in stazione e rifiutano di andarsene non sono molti: non arrivano a dieci. Ma il lavoro con loro è complesso, perché intervengono i classici fattori legati al disagio cronico: dipendenze, problemi psichiatrici, problemi sanitari.

Nelle ore diurne, invece, c'è una presenza molto più massiccia di utenti nelle zone circostanti la stazione. Soprattutto le persone sole vi trovano un luogo protetto, con una presenza costante delle forze dell'ordine, dove la criminalità è bassa. Rimanendo nei pressi della stazione, anche il rischio di attacchi da parte di bande o di gang razziste è molto basso, mentre in altre aree della città, strutturalmente più pericolose, le persone senza dimora sono molto più esposte.

La sera, invece, specialmente col bel tempo, è la zona del lungomare, con il suo movimento, a replicare le caratteristiche che di giorno si incontrano intorno alla stazione. Per quanto riguarda l'accoglienza notturna, la città riesce a soddisfare bene le richieste, per cui resta in strada solo chi non è nelle condizioni psicofisiche per accettare una soluzione alternativa.

Il vostro centro registra, però, numeri molto più alti, rispetto ai pochi casi stanziali.

Sì, perché si rivolgono a noi persone che gravitano nell'area della stazione, ma sono lontanissime, per tipologia, dal classico senza dimora che abbiamo conosciuto per anni. Area 51, per la natura dei servizi che offre, riesce a rispondere a molte necessità, sollevando la stazione dal rischio di presenze assai più numerose.

Quali sono questi servizi?

Di fatto Area 51 è un vero e proprio centro diurno. Offriamo sia servizi di primaria necessità, come colazione, pranzo, cena, doccia, servizi igienici, deposito bagagli e documenti; sia servizi mirati all'inclusione, come il segretariato sociale, l'orientamento ad altre strutture specifiche, ma anche laboratori, o il cineforum.

Dai dati di Anthology emerge, a fronte del raddoppio degli stranieri extracomunitari, un netto calo degli italiani, in controtendenza rispetto alla situazione nazionale. Come interpretate questo dato?

La ragione del grande aumento di utenti stranieri sta nel fatto che il Comune ha attivato la procedura di iscrizione anagrafica presso Area 51, ai fini del permesso di soggiorno. Molti cittadini extracomunitari non usufruiscono in concreto dei servizi, ma solo della residenza fittizia. Si tratta anche di persone che vengono da altre città, dove i Comuni non hanno questo servizio. La scelta di Area 51 è legata anche al fatto che possiamo attestare la frequenza delle persone e garantire la reperibilità, due misure fondamentali per l'ottenimento del permesso di soggiorno. L'aumento dell'utenza non corrisponde, tuttavia, ad un aumento della progettualità, giacché la maggioranza degli utenti stranieri, una volta ottenuto il permesso di soggiorno, smette di frequentare il centro. Data questa situazione, gli utenti italiani sul territorio di Bari scelgono sempre meno di rivolgersi all'Help Center, perché non sono a proprio agio tra gli stranieri.

Altri centri della Rete ONDS, soprattutto quelli dell'Italia Meridionale, hanno riscontrato a vari livelli tensioni tra italiani e stranieri: sembra di capire che anche Bari non sia estranea a queste dinamiche.

Non lo è, infatti. Gli italiani hanno un legame quasi proprietario con la città e paradossalmente anche con i servizi, che vivono come propri e che sentono in qualche modo invasi da persone con le quali non vedono – o non cercano – nessuna possibilità di integrazione, anche perché non ne condividono la storia o le prospettive, ma solo alcuni bisogni contingenti.

Nel corso del 2014 si sono verificate anche alcune risse, alle quali reagiamo tenendo chiuso il centro per un giorno, per lanciare all'utenza un messaggio chiaro circa la necessità di un comportamento corretto.

Paradossalmente, le risse avvengono soprattutto quando sono presenti gli operatori uomini, nei confronti dei quali, nei momenti di tensione, le inibizioni sono minori. Il fatto che la nostra équipe sia a maggioranza femminile serve da deterrente.

Dobbiamo rilevare anche una forte competizione tra i gruppi di stranieri. Da subito essi sono molto collaborativi, ma dopo qualche mese di vita in strada subentrano depressioni, patologie, dipendenze, che rendono le relazioni interpersonali molto più difficili. La mancanza di accoglienza crea molti danni.

Queste tensioni tra italiani e stranieri trovano corrispondenza anche nella città?

Dipende dai momenti e dalla risonanza che i media danno al fenomeno migratorio e agli episodi negativi che possono derivarne. La gente oggi è un po' confusa. Il sud è generalmente accogliente,

ma, dal momento che i nuovi poveri sono anche i baresi, lo spirito di accoglienza ne risente. Le ragioni che stanno dietro a certe situazioni, poi, sono poco conosciute. Ad esempio, da un paio d'anni gli africani si sono sostituiti ai Rom nell'accattonaggio, o svolgono piccoli servizi fuori dai supermercati. La gente non sa che molti di loro devono guadagnare soldi, per esempio, per il ricorso al diniego della richiesta d'asilo.

Bari non è alla ribalta delle cronache per gli sbarchi, come la Sicilia, ma i dati, che rilevano tra i vostri utenti molti afghani e pakistani, fanno pensare ad una relazione con l'immigrazione orientale che attraversa l'Adriatico.

In realtà, la maggior parte degli stranieri che si rivolgono all'Help Center arrivano da Lampedusa. Non dimentichiamo che a 18 km dal centro c'è il CARA di Bari, da cui esce tantissima gente. Abbiamo gestito, poi, molti casi di Dublinati, che sono stati rimandati in Italia dai Paesi Scandinavi: si tratta per lo più di immigrati provenienti dal Medio Oriente e, appunto, dall'Asia Centrale, che erano stati registrati alla Questura di Bari e che per forza devono tornare qui. Nel 2014 abbiamo visto susseguirsi prima iraniani, poi afghani e, solo dall'autunno, pakistani. Questi ultimi sembrano essere molto organizzati tra loro, tanto da rifiutare addirittura l'offerta di cibo. Dove trascorrono la notte non è chiaro: dai colloqui emergono solo informazioni frammentarie, che non ci danno un quadro definito. Sappiamo solo che non vanno nei dormitori. Da quando, poi, è iniziato il boom di presenze asiatiche, i nordafricani, comunque in calo, hanno preso a frequentare meno il centro. Sono per la maggior parte irregolari, con vari decreti di espulsione in mano, che vivono in case abbandonate e attrezzate: non vogliono passare dai servizi, perché diventerebbero rintracciabili e i decreti di espulsione sarebbero esecutivi.

Come sono i rapporti con l'Amministrazione locale?

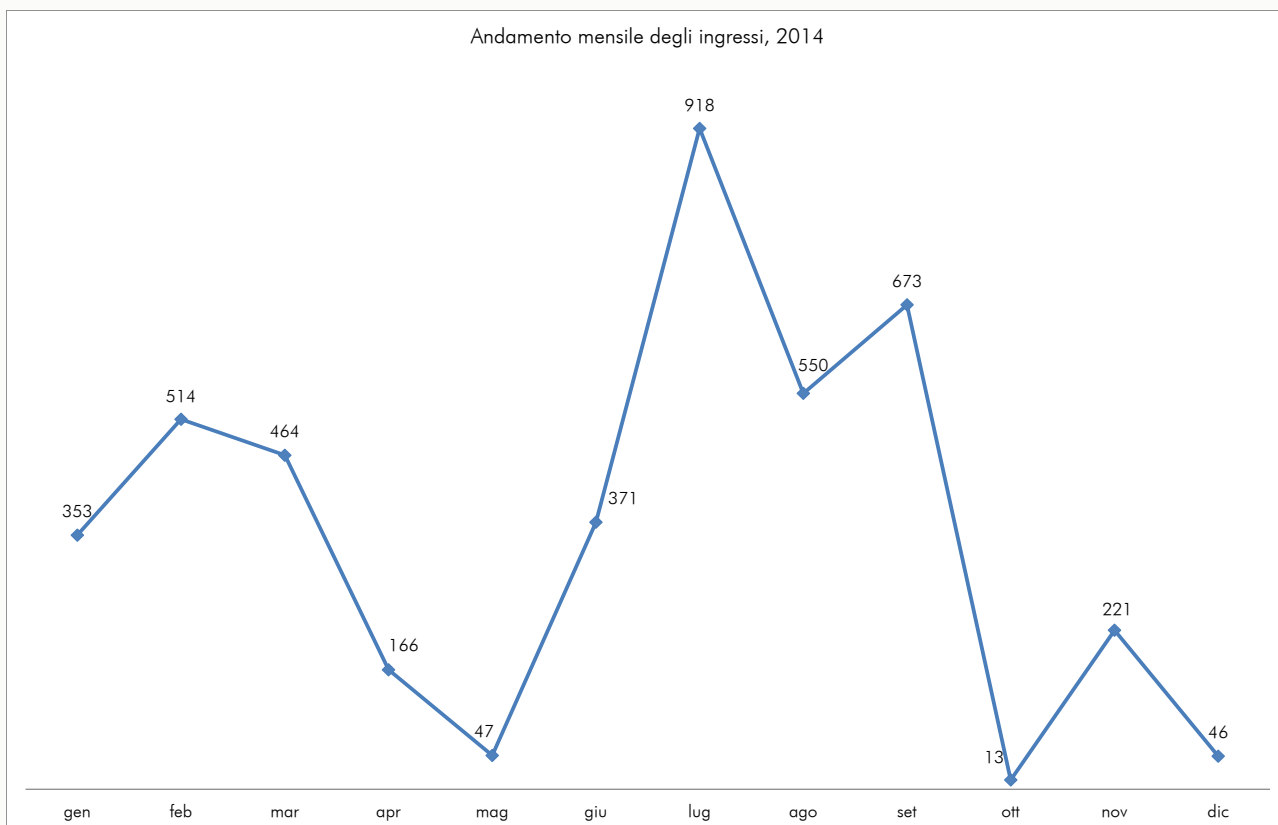
Area 51 è l'unico servizio convenzionato col Comune di Bari, mentre tutti gli altri servizi sono autonomi e su base volontaria, quindi i rapporti sono costanti. Si è gestita insieme l'emergenza freddo e sarà gestita l'emergenza caldo anche nel 2015.

Bisogna dire, però, che il cambio di amministrazione nel luglio 2014 ha fisiologicamente comportato un periodo di rodaggio, prima di poter intervenire in maniera incisiva in questo settore, con tutti i limiti finanziari e legislativi che conosciamo e un'utenza sempre più diversificata, anche tra gli stessi stranieri.

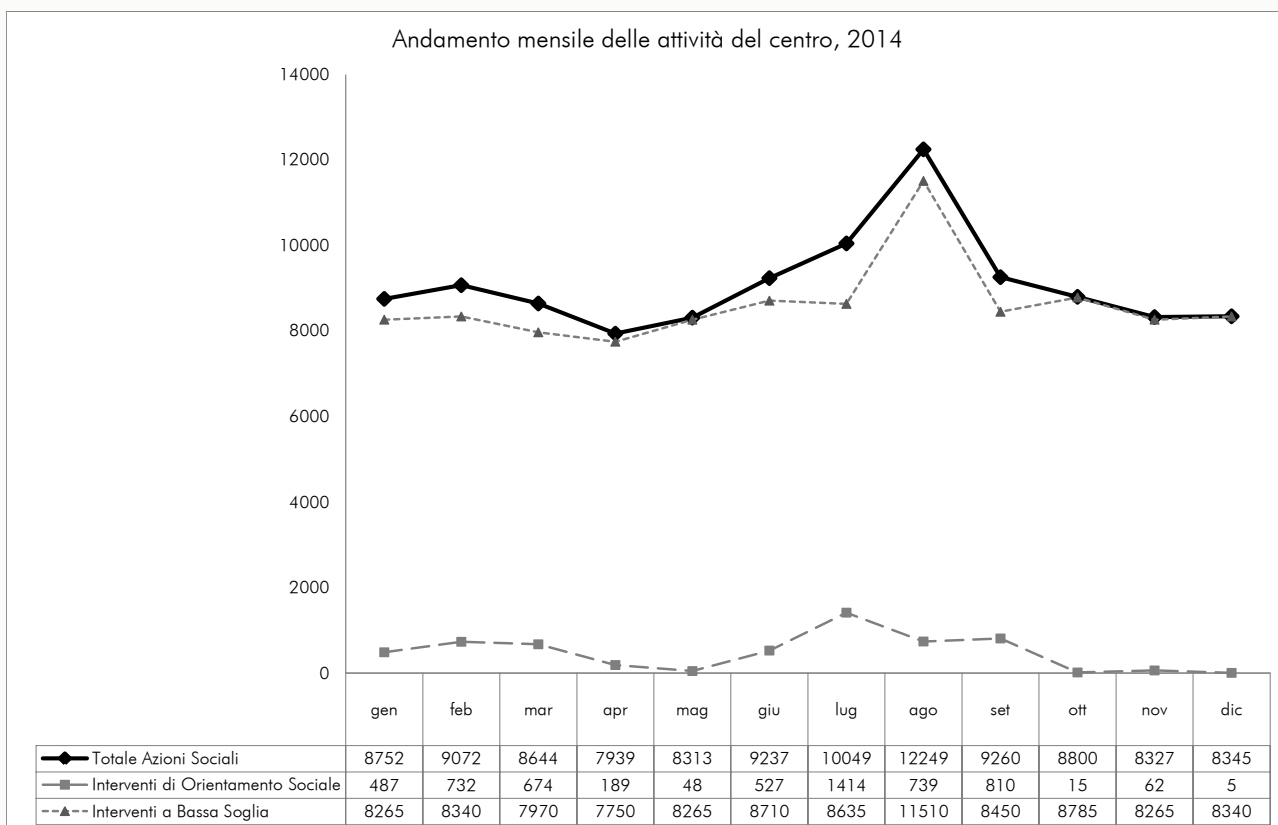
Tra gli extracomunitari, molti giovani neomaggiorenni, ad esempio, sono usciti dal CARA e, grazie a qualche lavoro, più o meno regolare, hanno preso casa insieme, ma non hanno abbastanza denaro per mangiare, quindi vengono alla mensa. Qui incontrano immigrati comunitari tra i 40 e i 50 anni, che prima lavoravano, ma che oggi sono costretti a tornare ai servizi, perché disoccupati.

A queste persone, in particolare, è quasi impossibile offrire percorsi di reinclusione di qualche efficacia: il Comune non ha risorse per assistere un disoccupato straniero cinquantenne, lontano almeno 15 anni dalla possibilità di accedere ai sussidi.

Per le famiglie è più semplice ottenere aiuto, ma per gli uomini adulti tutto dipende dalle capacità residue.

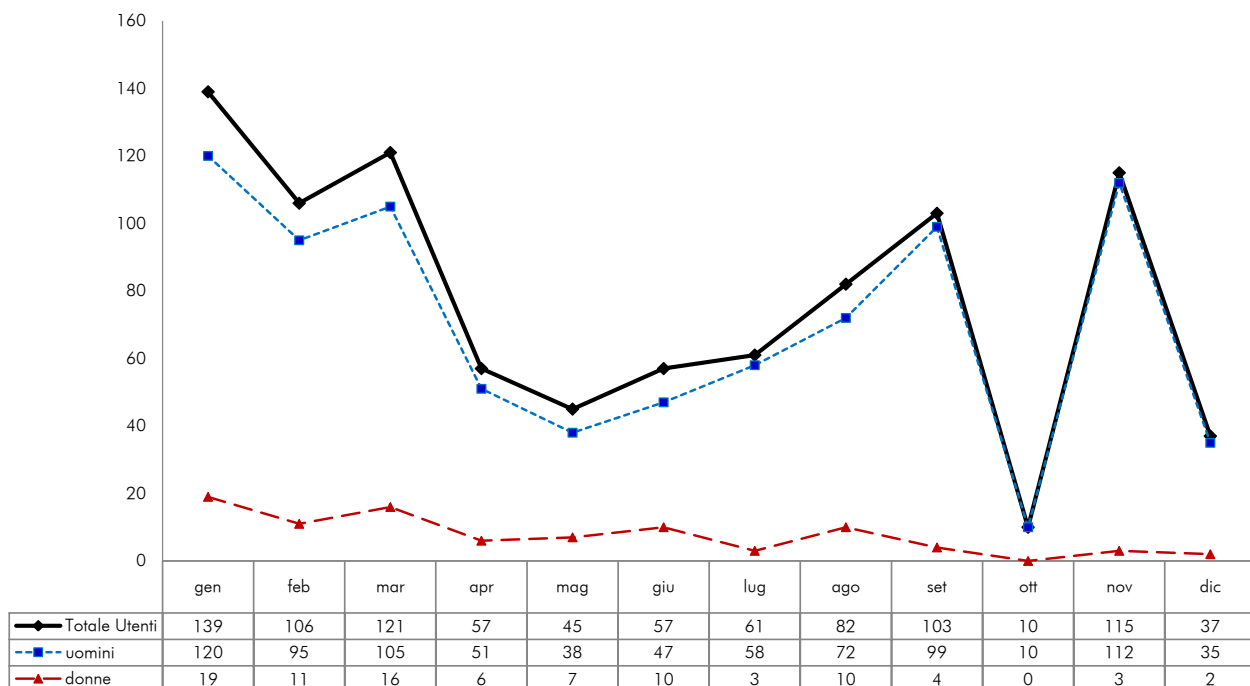


Il grafico riporta il numero di ingressi effettuati per ogni mese e la linea ne descrive l'andamento.



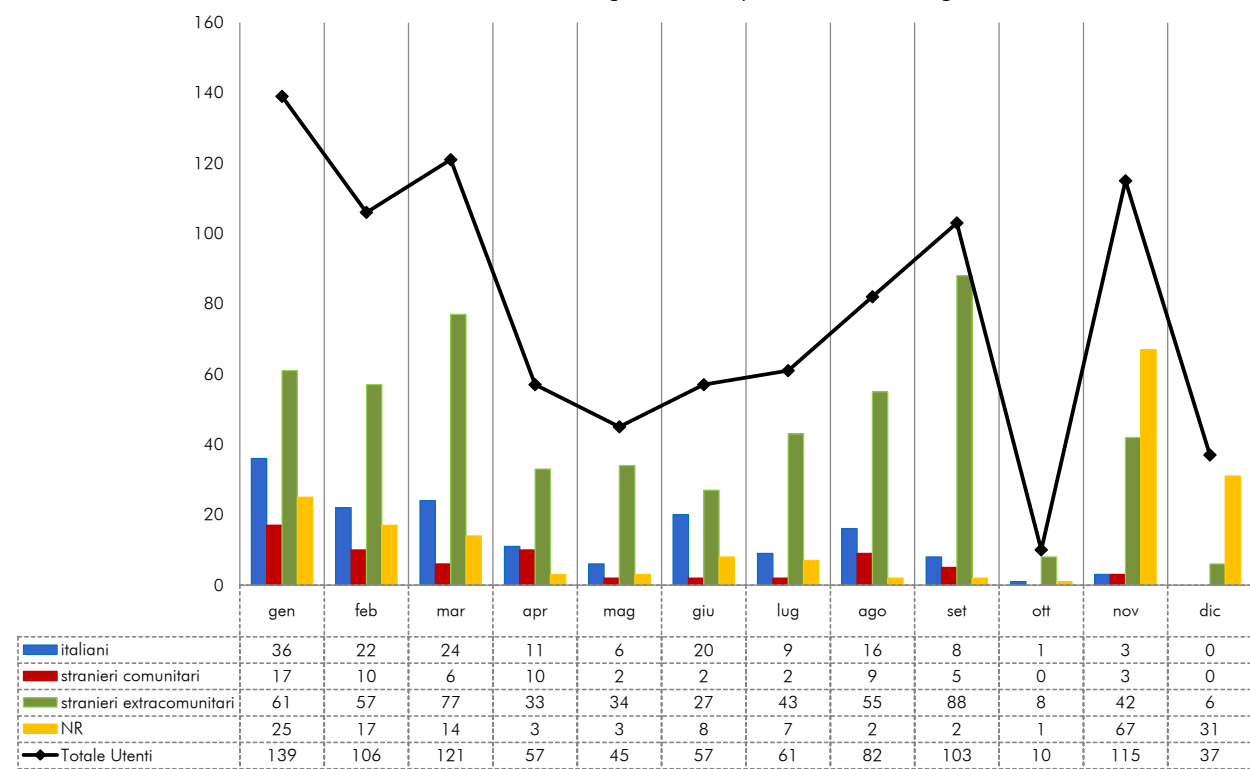
Il grafico rappresenta l'andamento mensile del numero degli interventi di orientamento sociale, degli interventi a bassa soglia e della loro somma. La tabella riporta il dettaglio dei valori per ciascun mese.

Andamento mensile del genere degli utenti rispetto al totale degli utenti, 2014



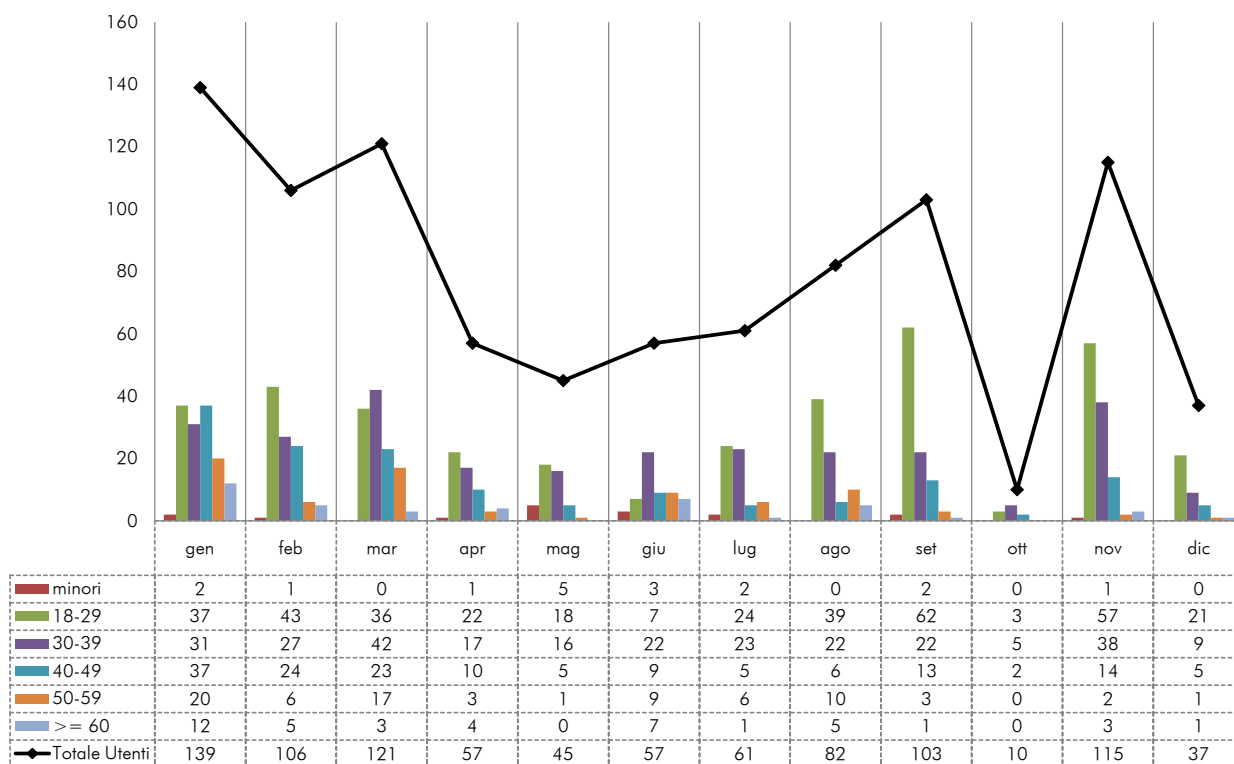
Il grafico rappresenta l'andamento mensile del numero di uomini, di donne e di utenti totali. La tabella riporta il dettaglio dei valori per ciascun mese.

Andamento mensile della nazionalità degli utenti rispetto al totale degli utenti, 2014



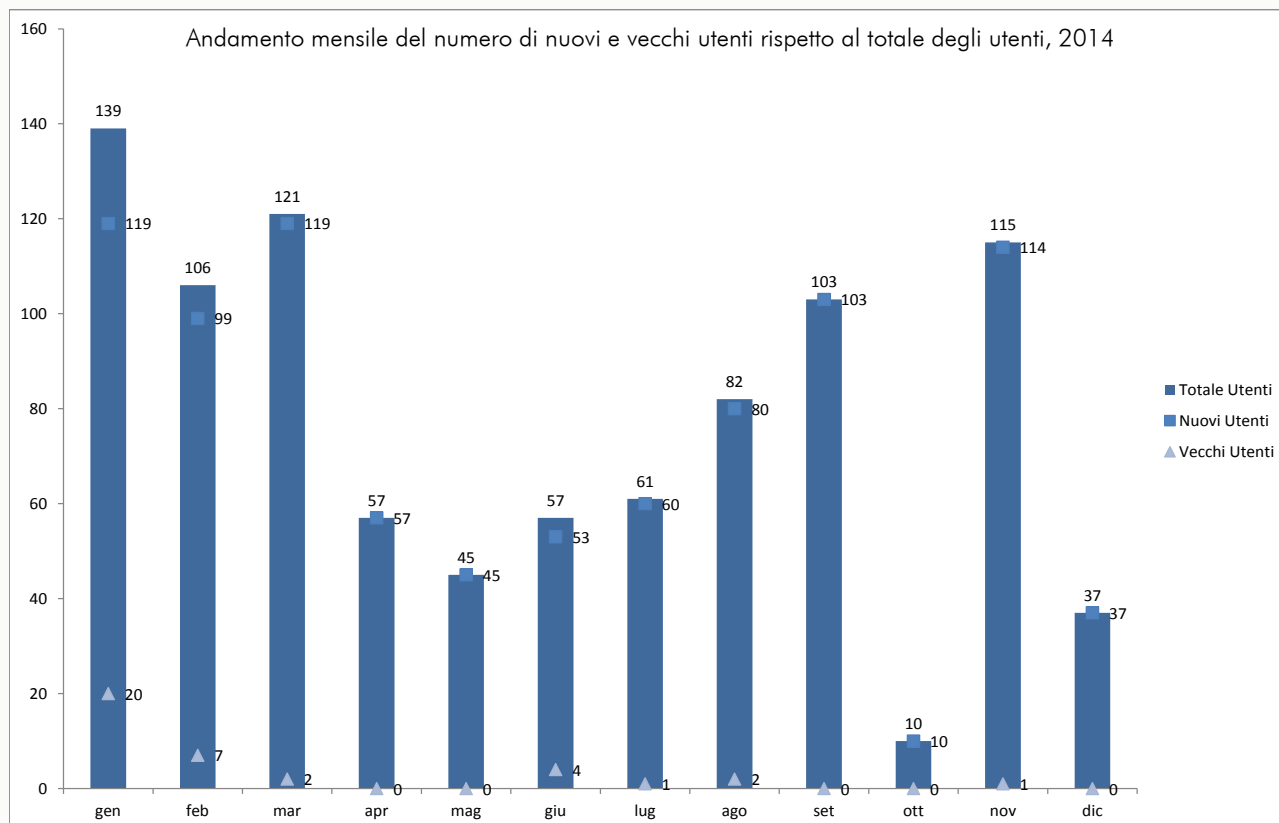
Il grafico rappresenta l'andamento mensile del numero di utenti, indicato dalla linea; gli istogrammi indicano, per ciascun mese, la suddivisione degli utenti per provenienza. La tabella riporta il dettaglio dei valori per ciascun mese.

Andamento mensile dell'età degli utenti rispetto al totale, 2014

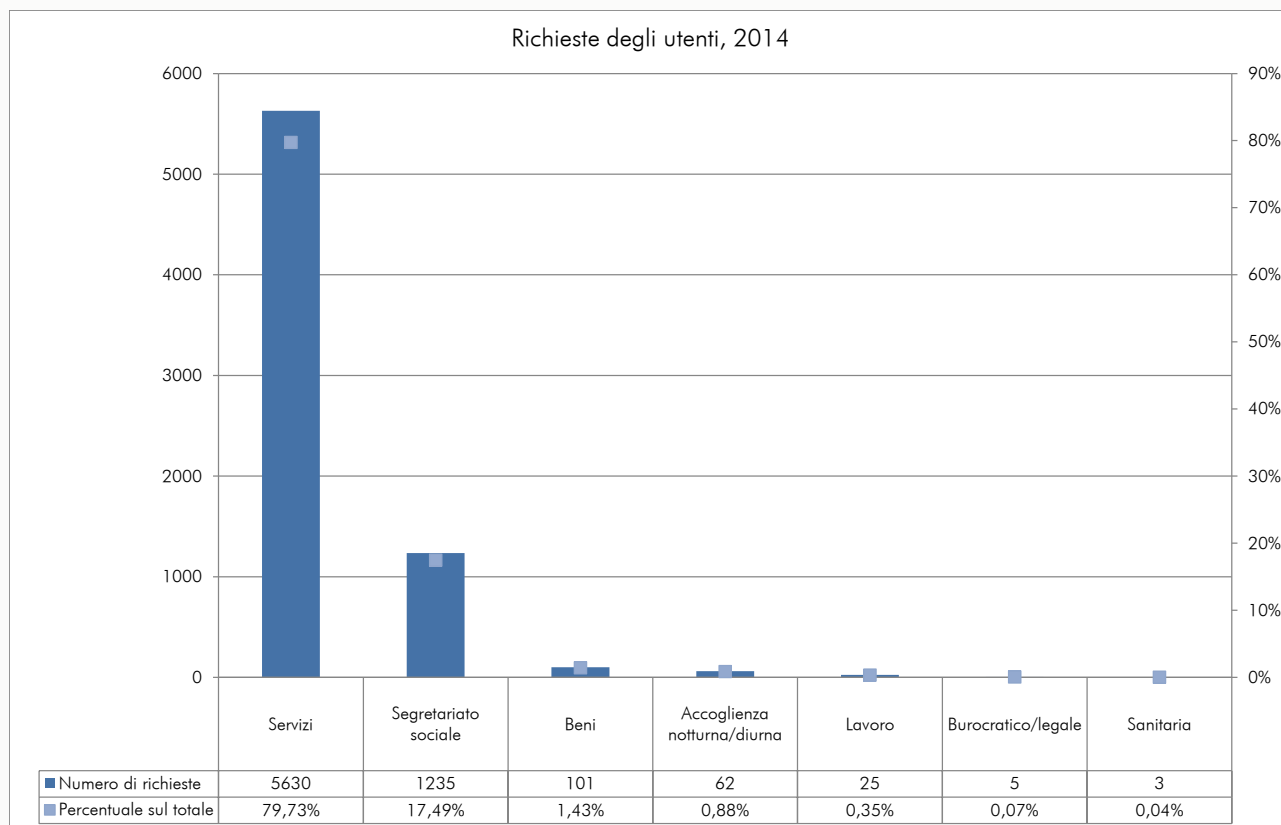


Il grafico rappresenta l'andamento mensile del numero di utenti, indicato dalla linea; gli istogrammi indicano, per ciascun mese, la suddivisione degli utenti per fasce d'età. La tabella riporta il dettaglio dei valori per ciascun mese.

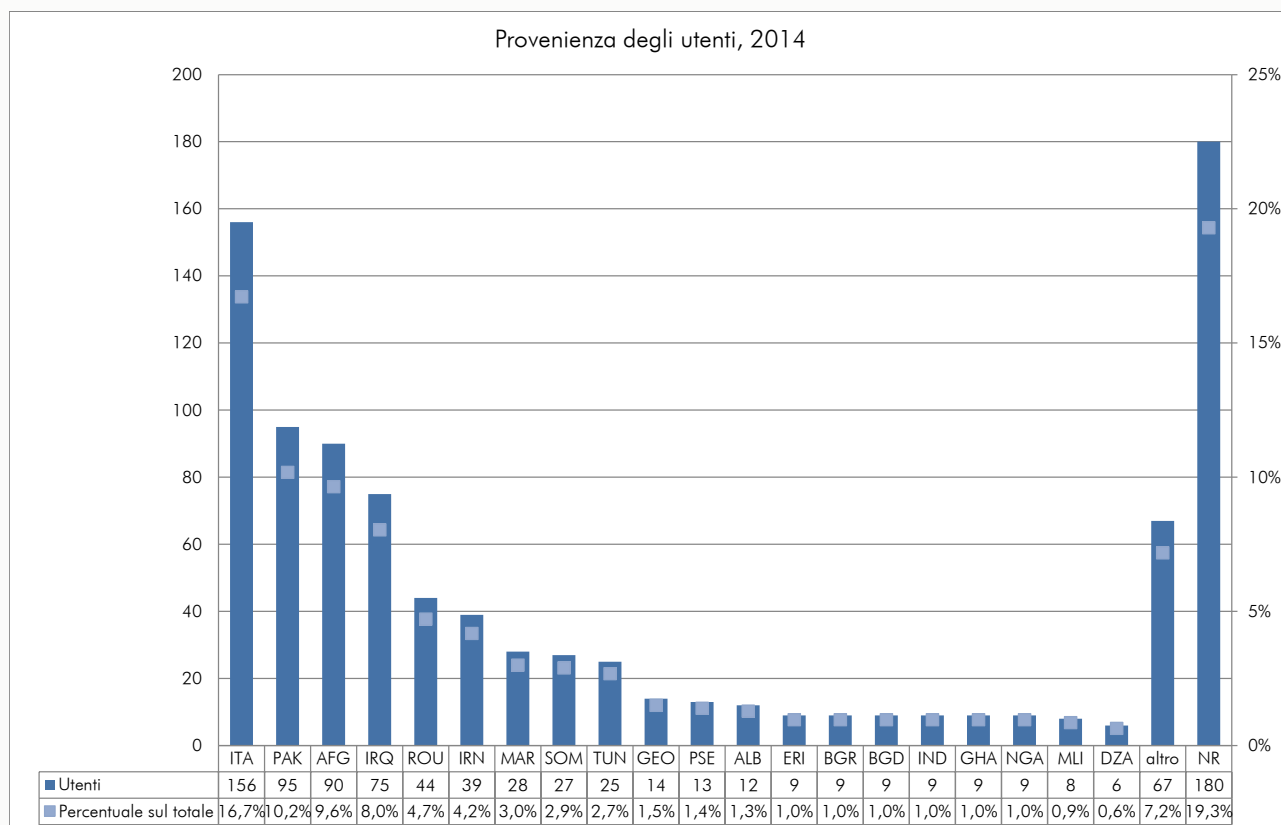
Andamento mensile del numero di nuovi e vecchi utenti rispetto al totale degli utenti, 2014



Gli istogrammi indicano il numero totale di utenti per ciascun mese; il triangolo indica il numero di vecchi utenti, mentre il quadrato indica il numero di nuovi utenti.



Gli istogrammi indicano il numero di richieste per ciascuna categoria (misurato sull'asse di sinistra); i quadrati indicano invece la percentuale di ogni categoria rispetto al totale delle richieste (misurata sull'asse di destra). La tabella riporta il dettaglio dei valori per ciascuna categoria di richiesta.



Gli istogrammi indicano il numero di utenti per ciascuna delle principali nazionalità (misurato sull'asse di sinistra); i quadrati indicano invece la percentuale di ogni nazionalità rispetto al totale degli utenti (misurata sull'asse di destra). La tabella riporta il dettaglio dei valori per ciascuna nazionalità.





Messina C.le

MESSINA

Francesca Giorgianni è la responsabile dell'Help Center della stazione di Messina Centrale, gestito dalla Caritas Diocesana. Il centro è aperto dal lunedì al sabato dalle 14 alle 18, salvo il venerdì, quando è aperto la mattina dalle 9 alle 13.

Quando si guarda alla Sicilia, si pensa subito agli sbarchi e Messina diventa il passaggio obbligato per raggiungere il continente. Che impatto hanno avuto le decine di migliaia di persone arrivate sull'isola nel 2014 sulla vostra attività?

Per gli immigrati abbiamo dovuto intensificare moltissimo gli interventi a bassa soglia, soprattutto le docce e la distribuzione di cibo. Le persone che abbiamo accolto sono quelle che scappano dai centri di prima accoglienza per proseguire verso nord: non cercano servizi di presa in carico, né ovviamente vogliono essere identificati. Per assisterli abbiamo consolidato le relazioni con il nostro centro diurno, dove è possibile erogare i servizi di bassa soglia. È interessante ricordare il contributo che hanno dato molti nostri utenti, che si sono fatti mediatori con i loro connazionali, per superare le diffidenze iniziali e permetterci di intervenire nel modo più efficace possibile.

Diversi Help Center della rete ONDS hanno riferito di tensioni sempre più forti, spesso complicate da gestire, tra utenti di nazionalità diversa. Anche voi avete sperimentato questa difficoltà?

La situazione da noi non è dissimile, da questo punto di vista, da quella degli altri centri interessati dal fenomeno dei cosiddetti transitanti.

Nell'ultimo periodo sono stati organizzati dei gruppi di confronto con gli utenti, da cui è emersa la frustrazione degli ospiti di più lungo corso, che diventano intolleranti verso gli stranieri, e che sono essi stessi vittime di tanti pregiudizi, alimentati dalla stampa e dalle leggende metropolitane. Spesso non sono più che chiacchiere da bar a nutrire sentimenti di tensione, che stanno alla base delle baruffe, prevalentemente tra africani, polacchi e italiani, cui abbiamo assistito alla stazione di Messina.

A proposito delle nazionalità dei vostri utenti, guardando i dati di Anthology colpisce la prevalenza di cittadini rumeni. Come spiega questo dato, che sembrerebbe in contrasto con il grande afflusso di africani?

A Messina, come le dicevo, gli immigrati africani e asiatici che passano sono quelli che scappano verso nord e che usufruiscono di servizi a bassa soglia: spesso è difficile registrarne la nazionalità, da un lato perché la relazione con loro resta su un piano superficiale; dall'altro per una certa resistenza a fornire informazioni e dati personali. Non dimentichiamo che si tratta di persone che temono qualsiasi forma di identificazione.

I cittadini rumeni, invece, sono utenti di vecchia data, rispetto ai quali l'intervento è completamente diverso. Alcuni di loro si attivano, trovano piccoli lavori, ma difficilmente riescono ad emanciparsi completamente dal circuito dei servizi. Anche da parte loro e da altri utenti dell'Europa Orientale si sono verificati episodi di razzismo, talvolta complicati dallo stato di ebbrezza in cui si possono trovare.

Che cosa possiamo dire, invece, degli utenti italiani?

Gli italiani sono più che raddoppiati rispetto al 2013, anche se a livello percentuale l'aumento è meno evidente, perché c'è stata una crescita consistente del numero di persone che si sono rivolte a noi. Tra essi sono aumentati i separati uomini, per cui è stata creata dalla Caritas anche una casa di accoglienza. Per il resto, i problemi sono quelli di sempre, anche se è aumentata la dipendenza dal gioco d'azzardo, molto diffusa tra gli utenti del nostro centro.

Ci sono stazioni dove la presenza massiccia di immigrati ha provocato reazioni negative da parte dei passeggeri. A Messina si registrano episodi di insofferenza?

La stazione non risente molto della presenza degli immigrati, che durante il giorno generalmente non stanno qui. Vengono piuttosto la sera, quando passano le associazioni per la distribuzione del cibo. Di notte, poi, la stazione chiude. Di conseguenza, non registriamo particolari insofferenze da parte dei passeggeri.

La distribuzione resta un nodo molto delicato: com'è il rapporto dell'Help Center con le associazioni che se ne occupano?

Da tre anni ormai, il 17 maggio, si tiene una grande festa con le persone senza dimora nel Giardino degli ulivi, il patio alberato davanti al nostro Help Center, invitando tutte le realtà del territorio che si occupano di marginalità sociale. Nell'organizzazione dello spettacolo si cementano le relazioni con le associazioni e le organizzazioni, consolidando la collaborazione e la rete: l'occasione di un evento che è differente rispetto alle nostre attività quotidiane ci dà modo di stringere legami su un altro piano, che poi aiutano nei momenti di tensione che talvolta si verificano. Resta, infatti, la difficoltà di gestire lo slancio di certe organizzazioni, che non tiene conto delle esigenze pratiche del luogo, oppure qualche eccesso, diciamo così, di protagonismo. Alle volte le tensioni coinvolgono gli utenti, a causa delle metodologie utilizzate per la distribuzione dei pasti.

In tutte queste circostanze è fondamentale il lavoro di rete costante, per creare un clima collaborativo e non di contrapposizione. Noi ci siamo sempre dimostrati disponibili a mediare, anche in seguito a richieste specifiche di Comune e Prefettura.

Come interviene, invece, la pubblica amministrazione nel lavoro dell'Help Center?

Nel 2014 il Comune ha messo a disposizione nuovi locali, sempre affidati alla Caritas, per la creazione di un nuovo centro di accoglienza notturno. Nonostante la copertura finanziaria sia stata a intermittenza, con i fondi propri la Caritas è riuscita a tenere aperto il servizio senza interruzioni.

Guardando al lavoro sulle marginalità in senso lato, i rapporti sono buoni, ma la carenza cronica di risorse economiche ha impedito quel salto di qualità che tutti auspicavamo, anche a fronte del background dell'assessore, che viene dal mondo del volontariato.

Purtroppo ci sono stati ritardi nella pubblicazione dei bandi, anche dovuti al rientro di fondi

in Regione, perché non erano stati spesi nei precedenti esercizi. La Regione, da parte sua, ha pubblicato un bando nel 2013, relativo alle “nuove e vecchie povertà” di cui non ha ancora reso noti i risultati.

Sembra che alla fine ci venga chiesto sempre di più.

Con quante persone riuscite a far fronte alla situazione all’Help Center?

Abbiamo in totale 4 operatori e una ventina di volontari fissi, ai quali si affiancano i tirocinanti dell’Università, gli scout, alcuni LPU ramo penale e altri in regime di giustizia riparativa, in seguito a convenzioni specifiche con il Tribunale.

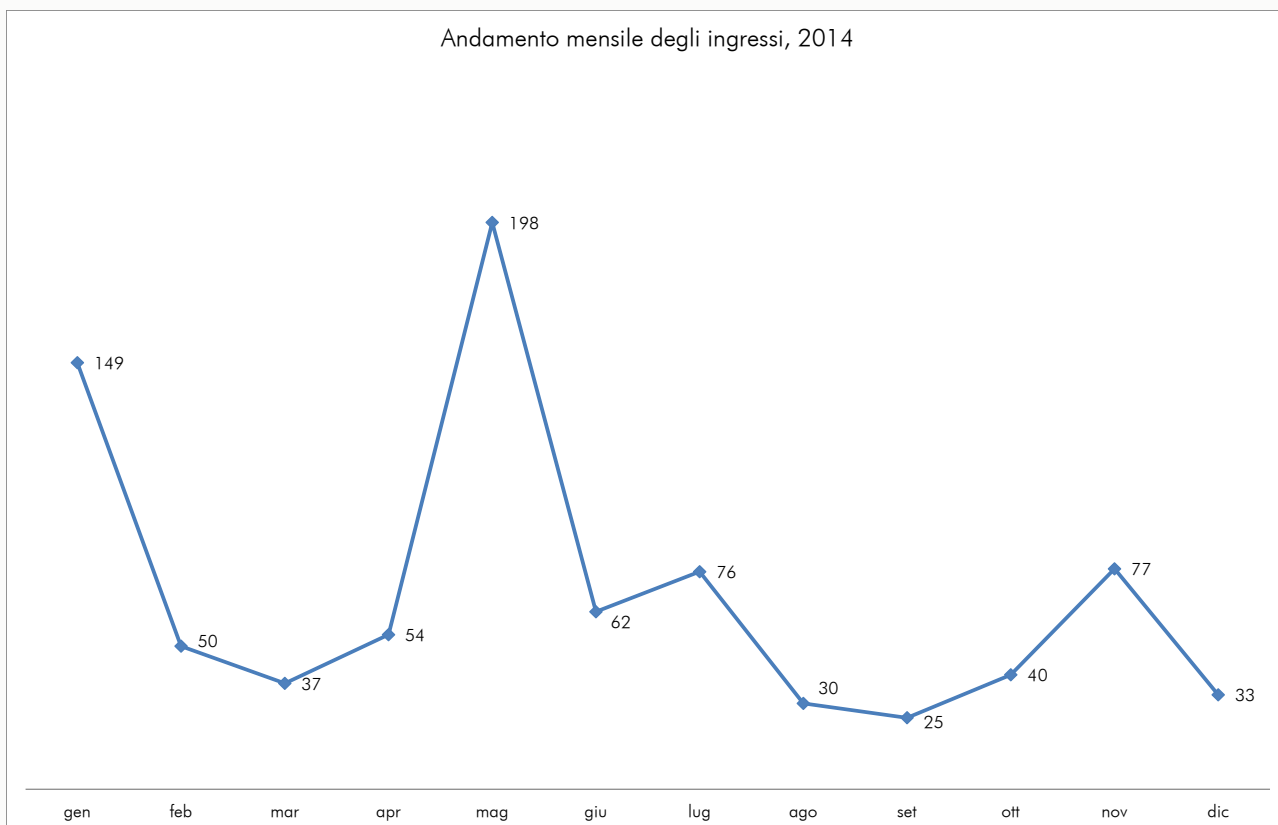
Ci spieghi bene: chi e quante sono queste persone?

Parliamo di circa una decina di persone. Gli LPU sono persone che svolgono lavori di pubblica utilità a seguito di condanne per aver trasgredito al codice della strada. Gli altri sono detenuti in misura alternativa - affidamento in prova o semilibertà - che segue la condanna esecutiva. Sono impegnati, sempre a fianco degli operatori, su servizi specifici, come le docce.

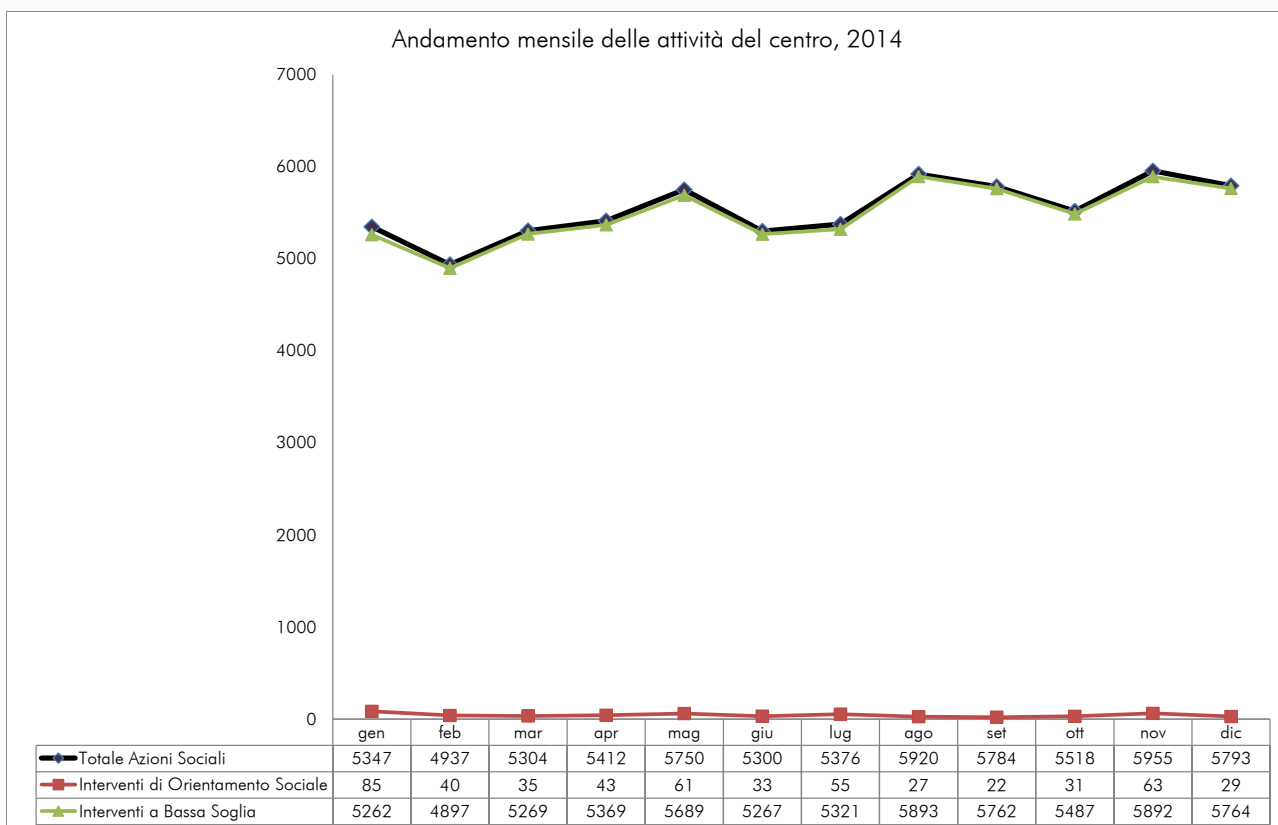
La vostra è un’esperienza singolare nella rete degli Help Center. Che bilancio ne può tracciare?

In generale tutti comprendono il senso del loro servizio qui e trovano negli operatori un punto di riferimento per la loro stessa reinclusione: per questo possiamo dire che l’esperienza è positiva. Finora in un solo caso abbiamo dovuto chiedere la revoca del provvedimento, per una totale incompatibilità con l’ambiente. D’altra parte, però, abbiamo casi di persone condannate che, una volta scontata la pena, sono rimaste come volontari.

Per loro, direi, è un’occasione per uscire dall’assistenzialismo carcerario e di sperimentarsi in un contesto positivo, in cui è quasi obbligatorio andare oltre i pregiudizi ed aprirsi a nuove realtà. Oltretutto all’Help Center ci sono regole ben definite e certe, che aiutano ad evitare tensioni nello svolgimento del lavoro. L’atteggiamento dei detenuti cambia di caso in caso: alcuni sono più riservati e non rivelano la loro condizione, mentre altri non temono di dichiarare esplicitamente chi sono.

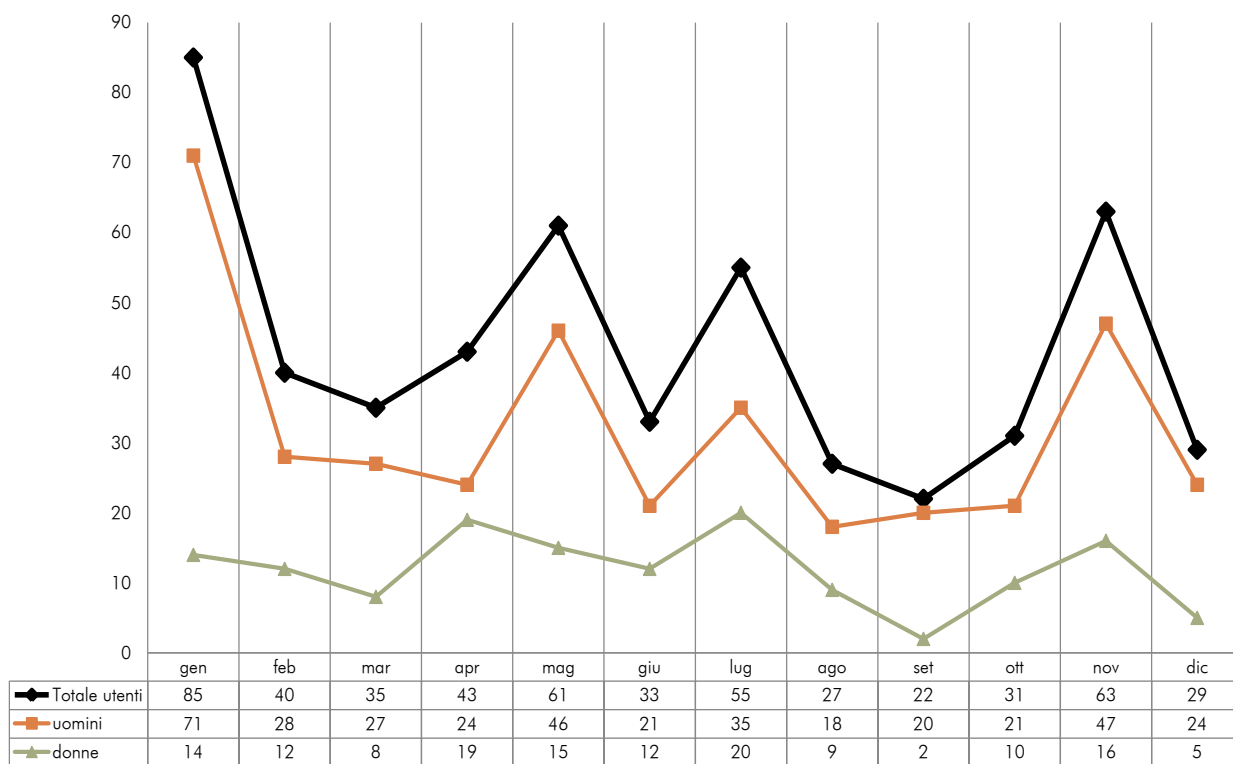


Il grafico riporta il numero di ingressi effettuati per ogni mese e la linea ne descrive l'andamento.



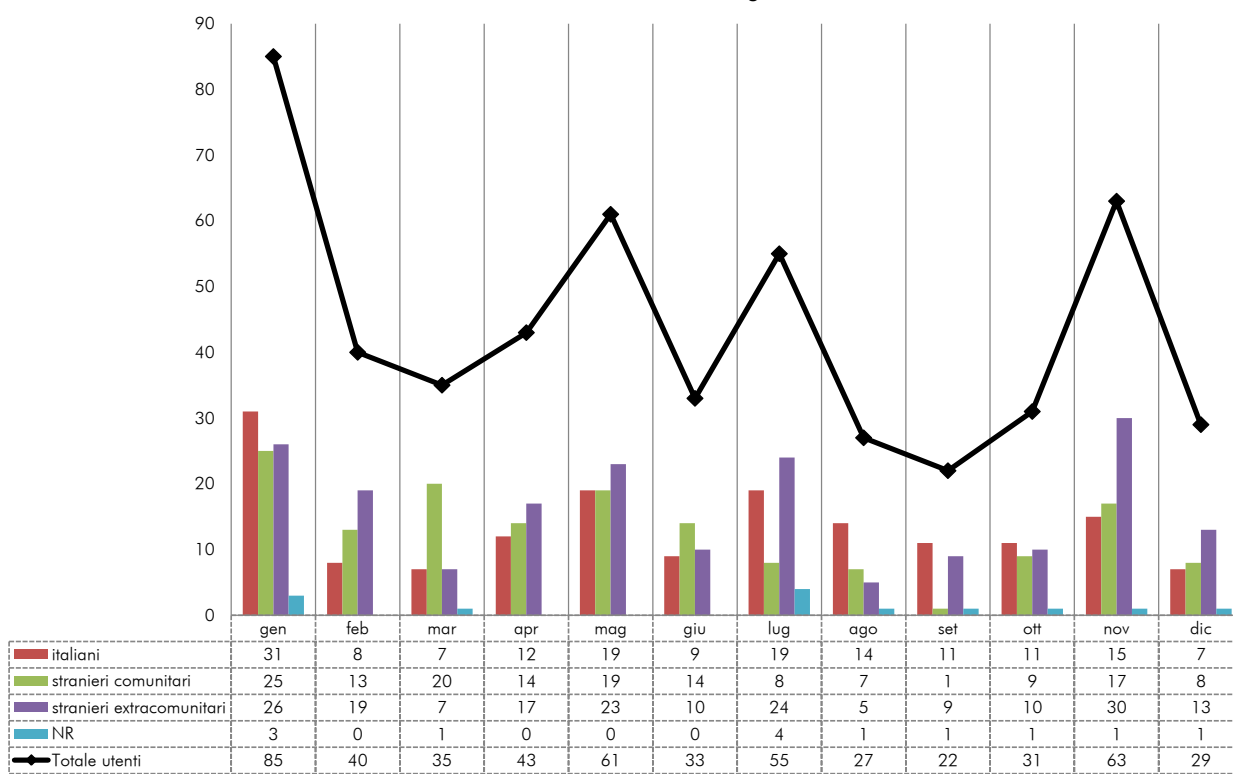
Il grafico rappresenta l'andamento mensile del numero degli interventi di orientamento sociale, degli interventi a bassa soglia e della loro somma. La tabella riporta il dettaglio dei valori per ciascun mese.

Andamento mensile del numero di utenti e della loro suddivisione per genere, 2014

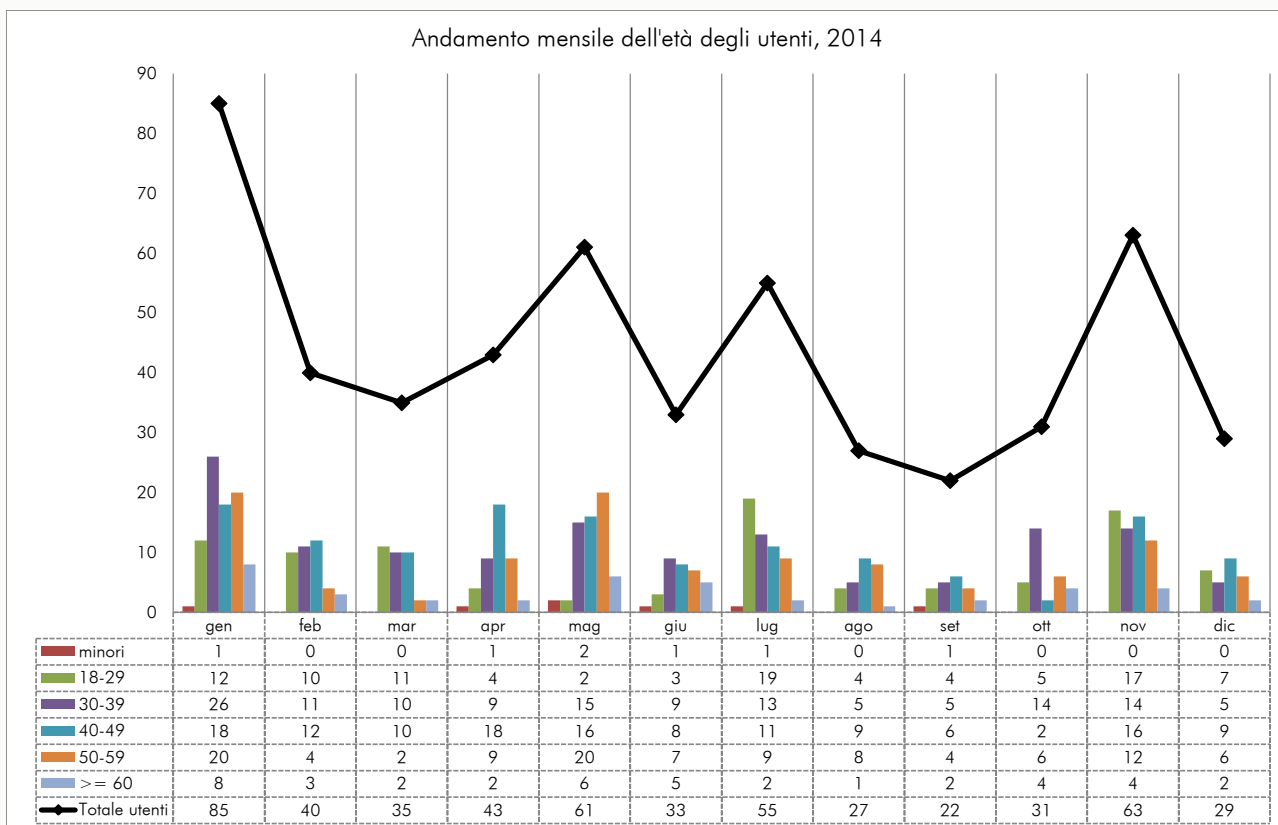


Il grafico rappresenta l'andamento mensile del numero di uomini, di donne e di utenti totali. La tabella riporta il dettaglio dei valori per ciascun mese.

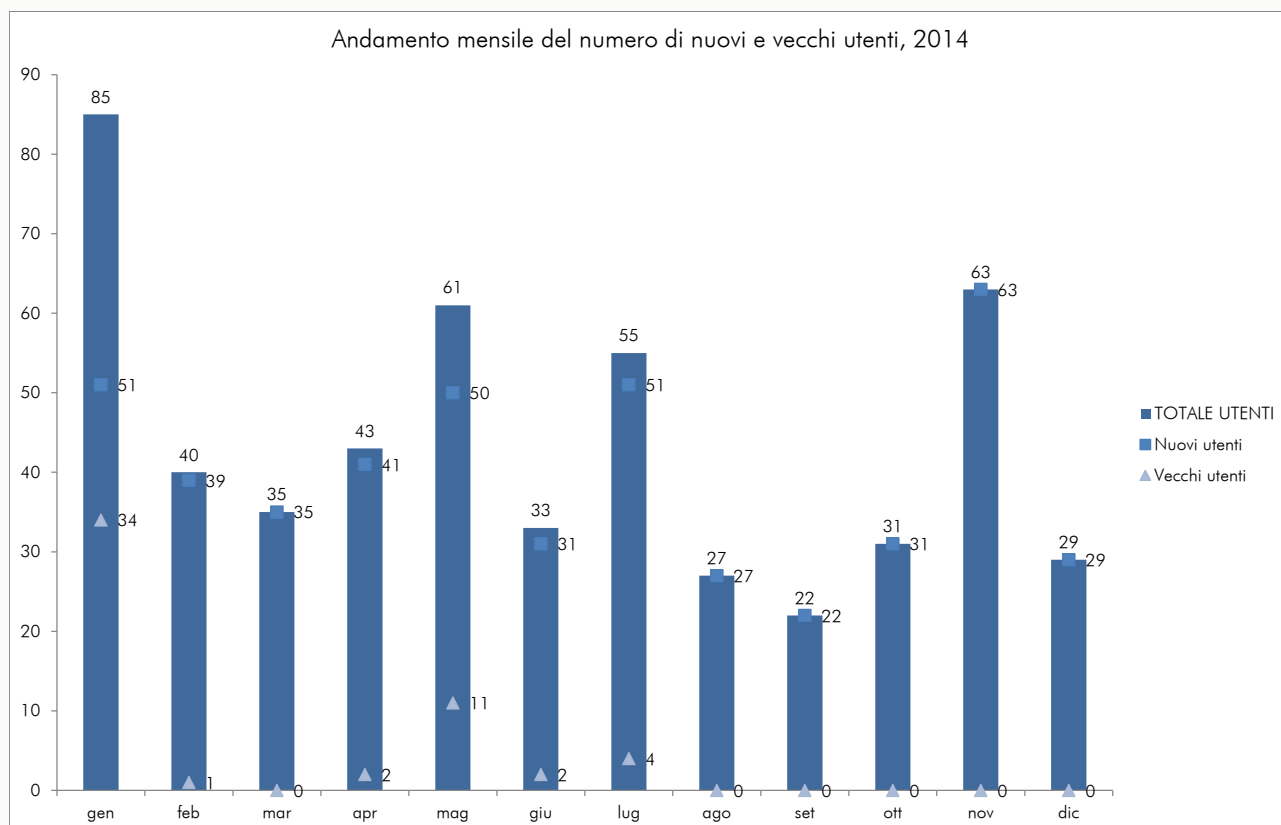
Andamento mensile della nazionalità degli utenti, 2014



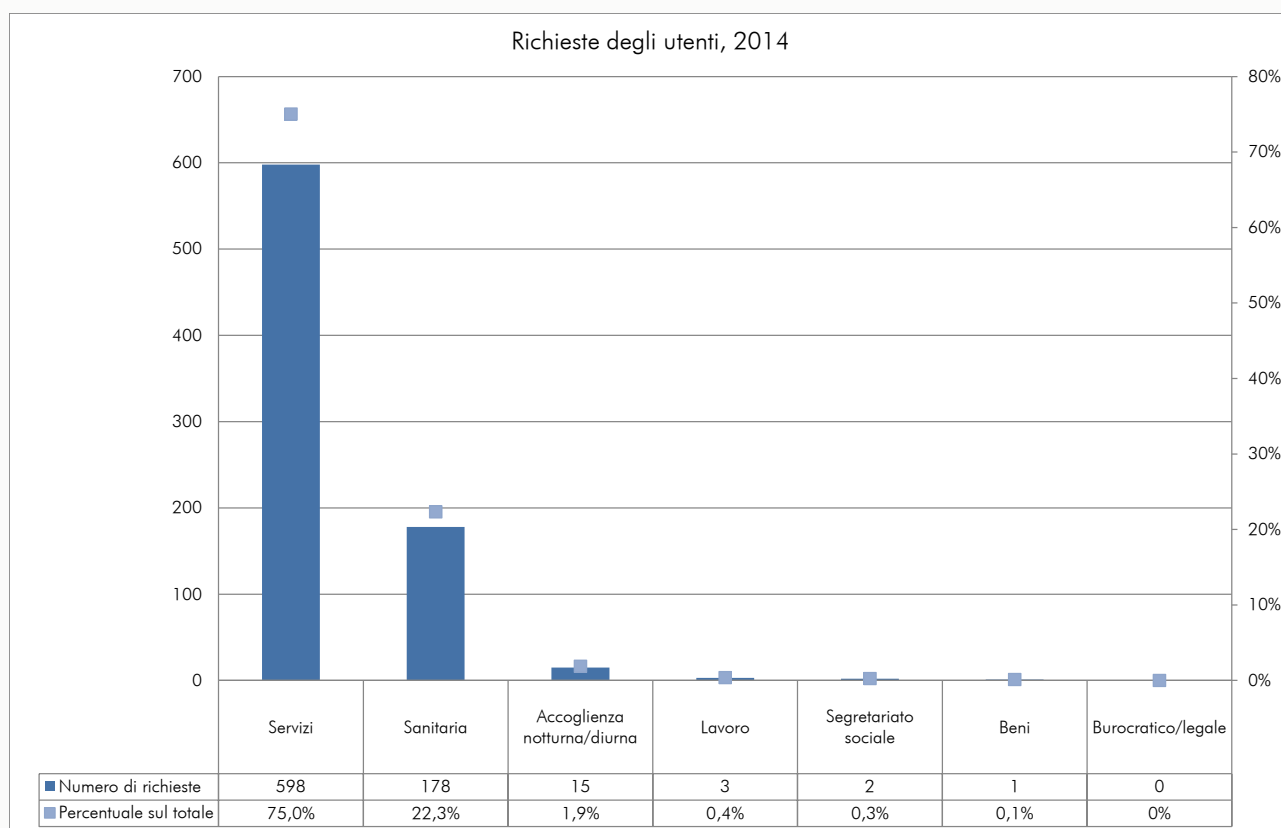
Il grafico rappresenta l'andamento mensile del numero di utenti, indicato dalla linea; gli istogrammi indicano, per ciascun mese, la suddivisione degli utenti per provenienza. La tabella riporta il dettaglio dei valori per ciascun mese.



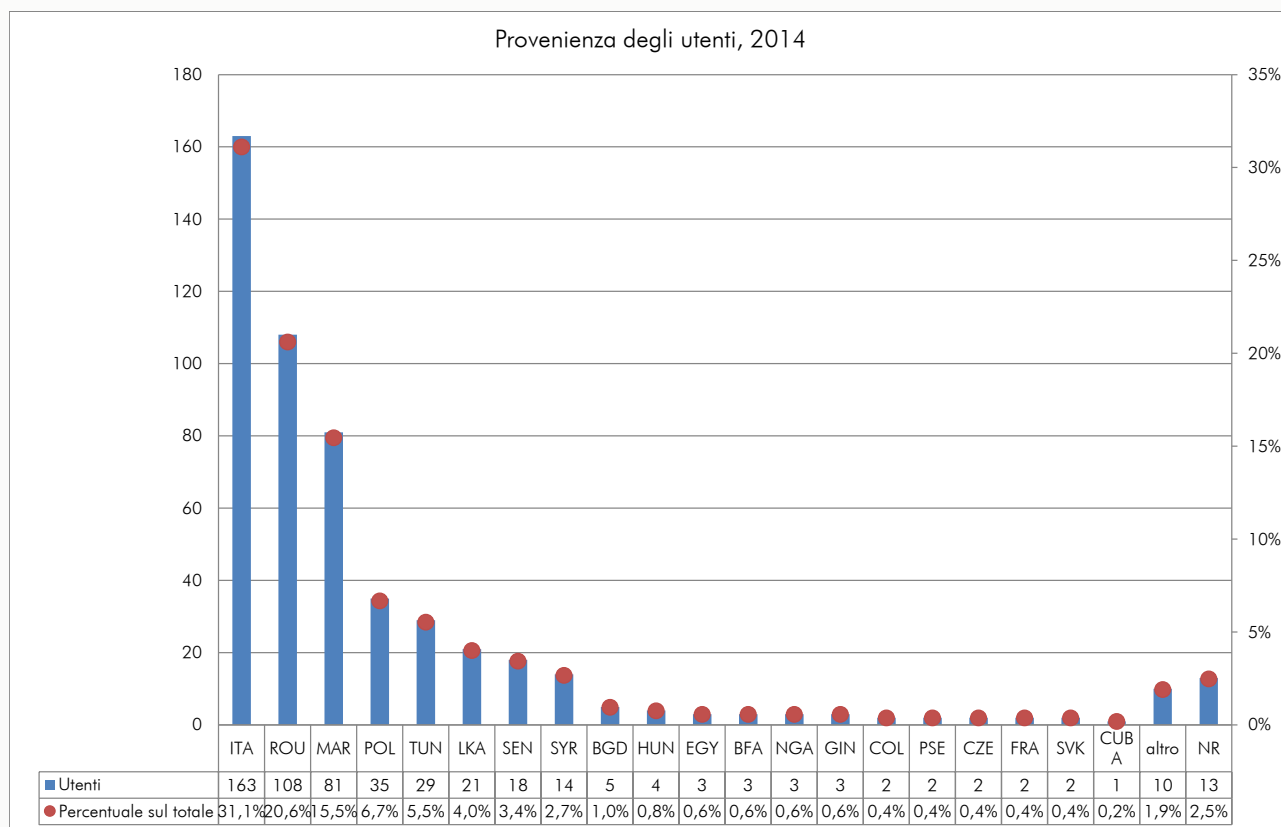
Il grafico rappresenta l'andamento mensile del numero di utenti, indicato dalla linea; gli istogrammi indicano, per ciascun mese, la suddivisione degli utenti per fasce d'età. La tabella riporta il dettaglio dei valori per ciascun mese



Gli istogrammi indicano il numero totale di utenti per ciascun mese; il triangolo indica il numero di vecchi utenti, mentre il quadrato indica il numero di nuovi utenti.



Gli istogrammi indicano il numero di richieste per ciascuna categoria (misurato sull'asse di sinistra); i quadrati indicano invece la percentuale di ogni categoria rispetto al totale delle richieste (misurata sull'asse di destra). La tabella riporta il dettaglio dei valori per ciascuna categoria di richiesta.



Gli istogrammi indicano il numero di utenti per ciascuna delle principali nazionalità (misurato sull'asse di sinistra); i pallini indicano invece la percentuale di ogni nazionalità rispetto al totale degli utenti (misurata sull'asse di destra). La tabella riporta il dettaglio dei valori per ciascuna nazionalità.



CATANIA

Valentina Calì è la responsabile dell'Help Center della stazione di Catania Centrale, aperto 7 giorni su 7 dalle 8.30 alle 12.30 e dalle 17 alle 20.30. Una volta la settimana l'apertura è anticipata alle 16, per un servizio di consulenza legale. All'Help Center lavorano 5 operatori professionali e ruotano circa 400 volontari.

Che anno è stato il 2014 per il vostro centro?

Il 2014 è stato caratterizzato da due fenomeni apparentemente antitetici: da un lato, un incremento degli utenti catanesi; dall'altro, enormi afflussi determinati dagli sbarchi di immigrati.

Cominciamo dagli italiani.

Negli anni passati, fino al 2011, la presenza di italiani è sempre stata contenuta. Dopo, invece, sono stati tantissimi i catanesi che si sono rivolti al nostro Help Center, anche nel 2014. Si tratta soprattutto di uomini tra i 48 e i 55 anni di età. Le loro storie seguono una trama comune: la perdita del lavoro, alla quale segue lo sfratto, la ricerca di una soluzione nel gioco, di sollievo nell'alcol, fino alla separazione e alla rottura dei legami che tengono lontani dalla strada.

Questo aumento di italiani è un prodotto della crisi, oppure è stato causato da qualche fatto nuovo intervenuto in città?

È senz'altro il risultato del perdurare della crisi: tra il 2013 e il 2014 hanno chiuso molte attività commerciali, che avevano tentato di resistere alla situazione sfavorevole. Molte aziende e imprese familiari si erano molto indebitate, nella speranza di una svolta positiva nella congiuntura economica, che però non c'è stata. Parliamo di persone appartenenti al ceto medio, non necessariamente alle fasce più basse: l'impossibilità di trovare un lavoro, una volta fallita la propria impresa, ha fatto precipitare molta gente nell'indigenza assoluta.

Il Comune è intervenuto a sostegno di questa nuova situazione di emergenza?

Il Comune ha introdotto il buono casa di 250 euro al mese per 2 anni, ma per beneficiarne occorre trovare una casa con regolare contratto d'affitto, cosa non facile in assenza di garanzie di un reddito fisso da lavoro. In termini di strutture di accoglienza o di servizi specifici, non è stato aggiunto nulla all'esistente.

La Caritas ha costituito un nuovo gruppo appartamento per donne con minori, per fare fronte a richieste specifiche emerse in questo senso, soprattutto intorno alla metà dell'anno.

Con il periodo estivo, poi, è cominciato il superlavoro con gli sbarchi: siamo arrivati ad agosto a servire fino a 500 pasti al giorno nella mensa.

Approfondiamo il tema sbarchi: come si inserisce l'Help Center nel circuito dei servizi per i migranti?

Le persone sbarcate in Sicilia e successivamente accolte nei CIPE tendono a scappare. Scappano e arrivano a Catania, da dove è possibile lasciare l'isola in treno o in pullman. Qui, alla stazione, oltre ai treni e alle biglietterie delle compagnie di autobus, trovano l'Help Center, dove si rivolgono per chiedere servizi di base: colazione, vestiti, servizi igienici, qualche informazione logistica. Manca la volontà di interagire con noi, di avviare un percorso progettuale di qualunque tipo. Nel giro di due o tre giorni, appena riescono, prendono il treno per salire in continente.

Lo stesso accade con i minori non accompagnati, che sono stati numerosissimi, soprattutto ad agosto. Come di prassi, abbiamo avvertito la Prefettura, ma, non potendo noi trattenere i minori, capita spesso che, in attesa dell'intervento della polizia, questi scappino e facciano perdere le loro tracce. Sospettiamo che dietro questa situazione ci sia qualche traffico, ma è difficilissimo arrivare ad un livello di confidenza e dialogo tale da approfondire e comprendere veramente come stanno le cose.

Gli immigrati hanno, dunque, i mezzi per potersi spostare regolarmente?

Nella nostra esperienza abbiamo notato che i siriani sono per lo più istruiti e hanno denaro. Scappano dalla guerra, ma non dall'indigenza. Rispetto agli eritrei, ad esempio, sono in una situazione di gran lunga migliore. Ma anche gli africani talvolta dispongono di denaro residuo, che sono riusciti a salvare dai trafficanti: lo usano per acquistare i biglietti e andare verso nord.

Pare di capire che il ruolo per così dire classico dell'Help Center, l'orientamento sociale, venga meno con questa utenza.

L'intervento di orientamento e accompagnamento di fatto non c'è, se non nei casi di intervento socio-sanitario: ci sono stati casi di indirizzamento ai servizi sanitari, per far fronte a problemi di salute particolarmente evidenti.

Per il resto, ci limitiamo all'assistenza primaria: addirittura non riceviamo nemmeno richieste di pernottamento.

A fronte di questa emergenza specifica, che poi ha assunto ormai un carattere strutturale, l'Help Center è in grado di reagire efficacemente?

L'Help Center, con la sua capacità naturale di adattamento ai fenomeni, va benissimo e riesce a rispondere bene, anche grazie all'aiuto, spesso sorprendente, della collettività: riceviamo continuamente abiti e cibo sia dai cittadini che dai bar della città.

Resta il problema dello spazio: l'Help Center è nato per 50 persone: ora l'utenza è decuplicata. Tra breve si amplieranno gli spazi della mensa e cucina, grazie ad altri spazi concessi in comodato da Ferrovie dello Stato Italiane. Siamo in attesa delle ultime autorizzazioni e contiamo di avviare i lavori a breve.

Si rifaranno i servizi igienico-sanitari in altri locali: stiamo pensando di dislocarli, creando un vero e proprio centro a bassa soglia.

Come interviene il Comune in queste azioni specifiche per gli immigrati?

Il Comune è molto orgoglioso del nostro servizio ed è molto presente in termine di supporto istituzionale e di solidarietà, ma non dispone di fondi per finanziare le nostre attività.

Avete la possibilità di accedere a fondi specifici per i migranti?

No, purtroppo. Gli unici fondi con cui ci finanziamo sono quelli dell'8 per mille devoluto alla Caritas. Dobbiamo ribadire, però, che siamo sostenuti dalla cittadinanza, che ha creato intorno a noi una rete solidale molto forte. Abbiamo lanciato numerosi appelli ai catanesi, che hanno risposto subito e bene. Basti dire che al corso di formazione per i volontari hanno partecipato 155 persone, la maggior parte delle quali ha richiesto di lavorare in mensa.

Che impatto hanno sulla stazione questi nuovi fenomeni di disagio?

A dire il vero sembra che la stazione serva proprio solo per prendere il treno.

Con l'unità di strada usciamo la sera per assistere chi non si rivolge direttamente all'Help Center. All'interno della stazione, in verità, non c'è praticamente nessuno: gli utenti stanno all'esterno, nelle piazzole, oppure in centro, o verso Corso Sicilia, la via dove di concentrano sia gli stranieri, che gli italiani.

Come interagiscono i due gruppi? In diversi Help Center si sono verificati episodi di tensione tra italiani e stranieri, con esiti più o meno esplosivi.

Anche da noi negli utenti è aumentato il livello di aggressività, non tanto da parte degli stranieri, ma da parte degli utenti storici, sia italiani che stranieri, nei confronti degli immigrati. Litigi e risse sono all'ordine del giorno, a prescindere dalla nazionalità. Anche uno sguardo basta per far scattare una reazione.

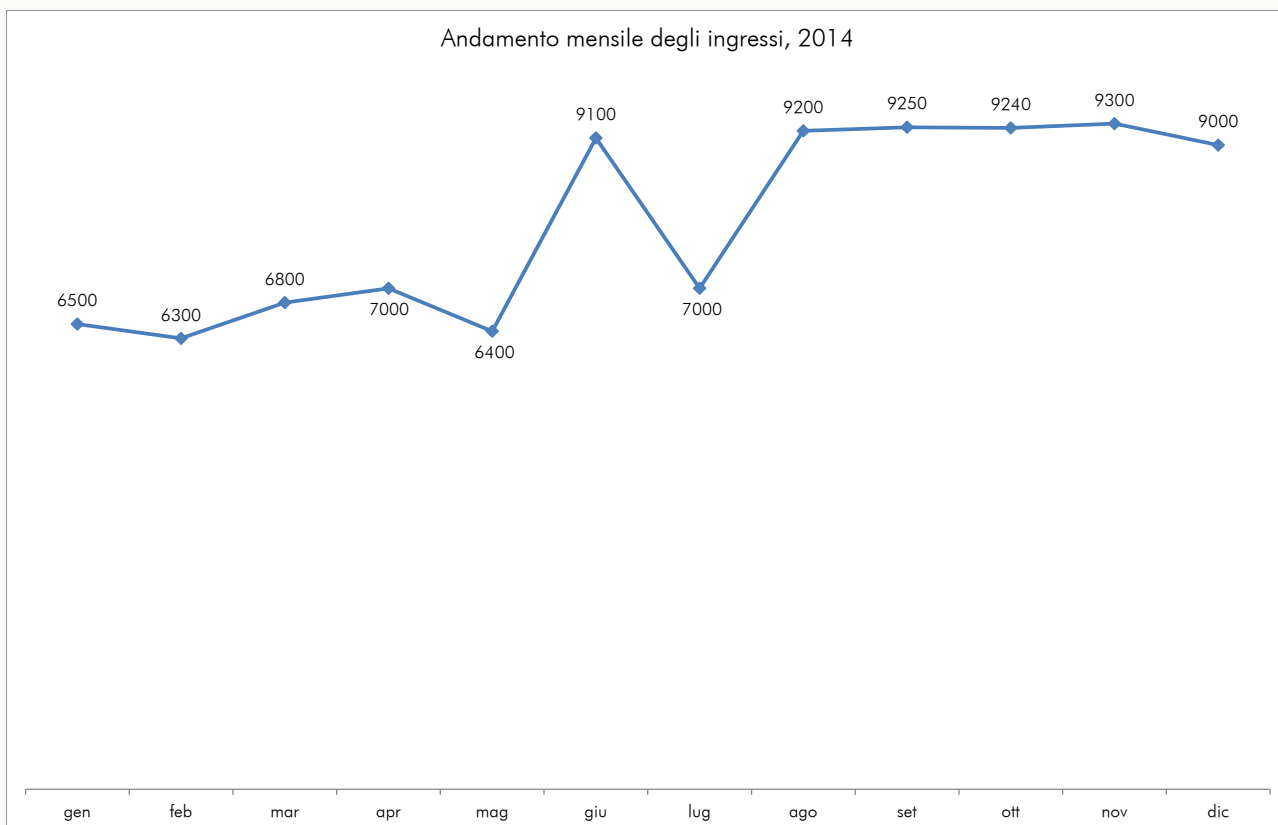
Negli ultimi tempi, poi, abbiamo notato di tanto in tanto episodi di maggiore rabbia da parte dei catanesi verso i nuovi arrivati, dovuto alla grande frustrazione che vivono.

Gli utenti italiani si sentono esclusi e messi in secondo piano rispetto agli stranieri. Addirittura c'è stata una specie di sciopero al contrario degli utenti italiani, che hanno disertato il centro per protestare contro la presenza degli stranieri. Per fortuna si tratta di episodi eccezionali.

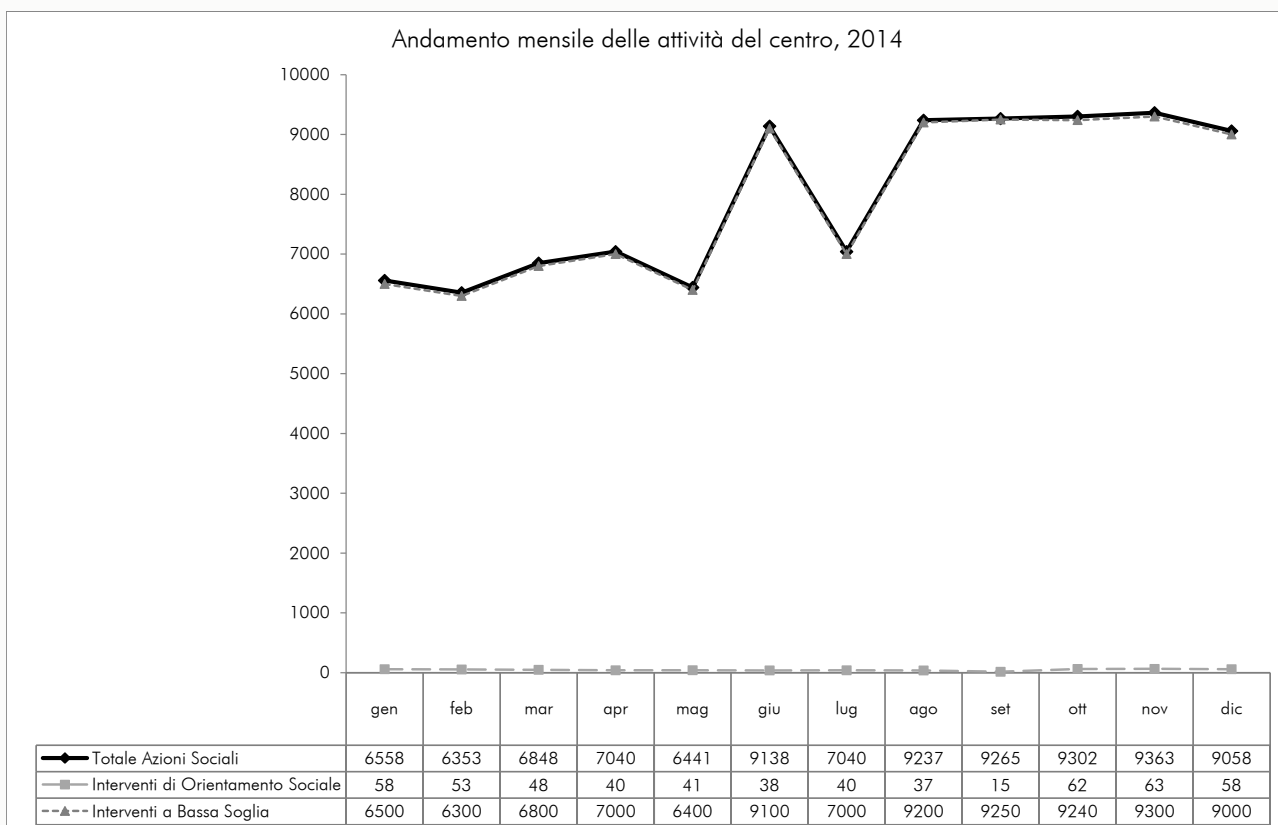
A questo tipo di tensione riconduciamo anche un certo calo dell'utenza femminile: è come se le donne percepissero un senso di insicurezza, che le dissuade dal frequentare l'Help Center.

Come si presenta la situazione in questo primo scorcio del 2015? Siete preoccupati per i numeri di migranti annunciati?

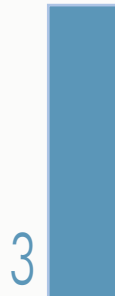
Sì, siamo preoccupati perché le cifre aumentano, ma con l'organizzazione e la base forte di volontari confidiamo di riuscire a fare fronte all'emergenza. Temiamo, però, un exploit nei mesi estivi, come lo scorso anno. Quest'anno abbiamo rafforzato i rapporti con i volontari e le attività commerciali: per quello che abbiamo potuto, ci siamo preparati, anche se non è facile dire se siamo davvero pronti.

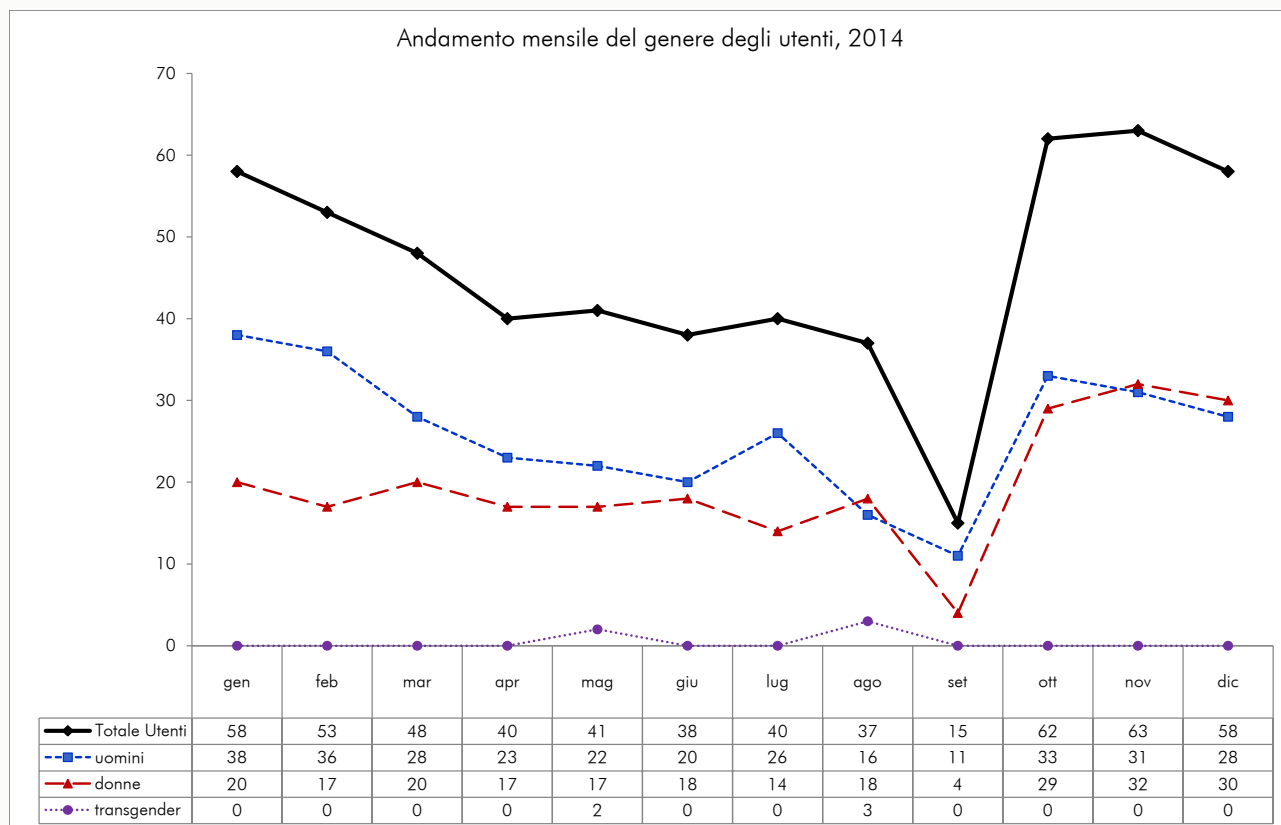


Il grafico riporta il numero di ingressi effettuati per ogni mese e la linea ne descrive l'andamento.

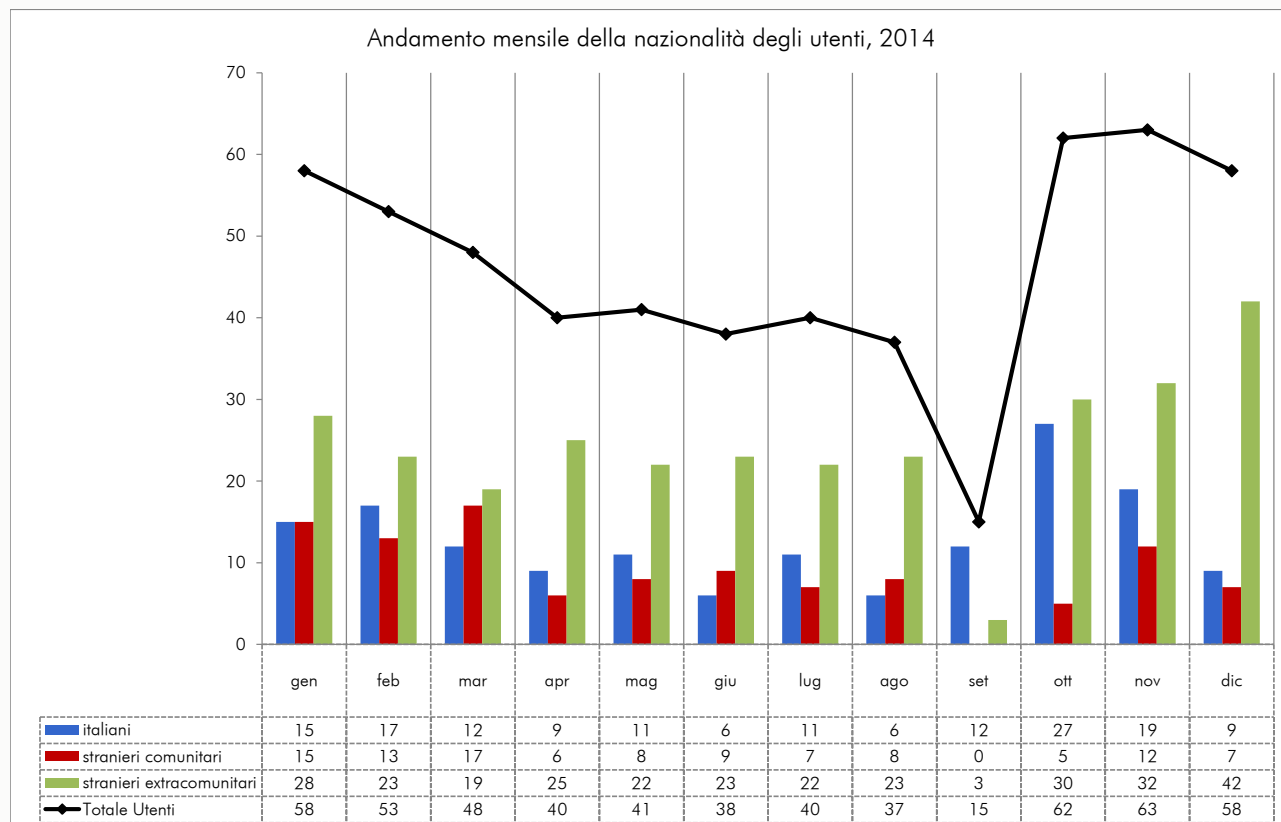


Il grafico rappresenta l'andamento mensile del numero degli interventi di orientamento sociale, degli interventi a bassa soglia e della loro somma. La tabella riporta il dettaglio dei valori per ciascun mese.

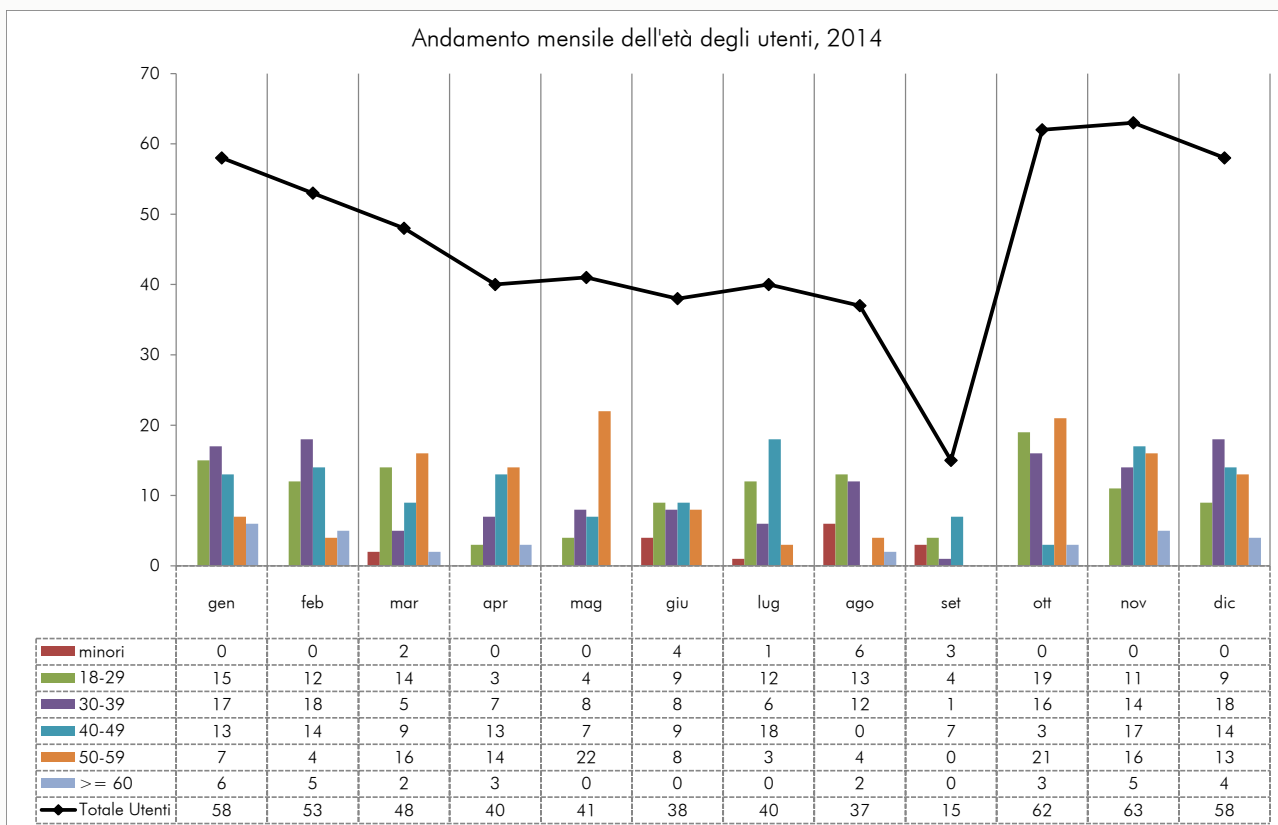




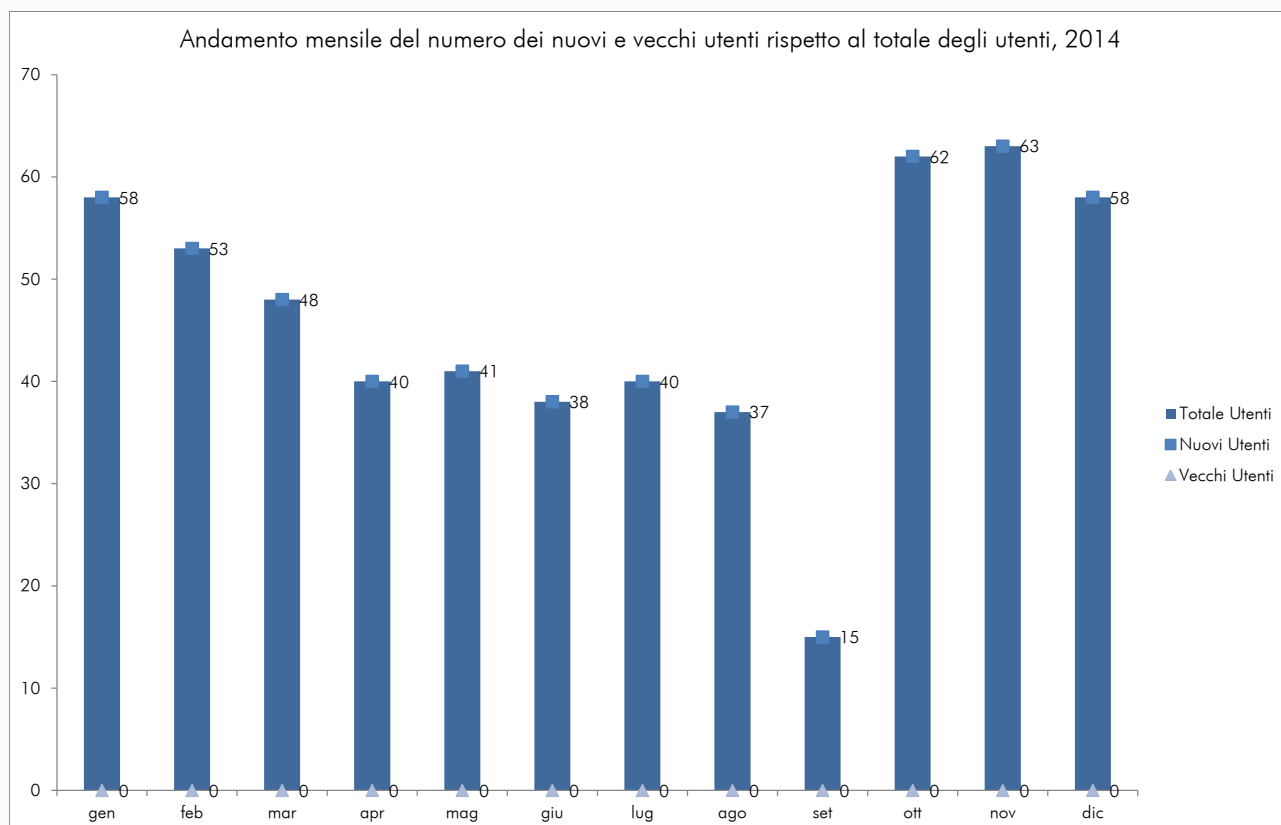
Il grafico rappresenta l'andamento mensile del numero di uomini, di donne e di utenti totali. La tabella riporta il dettaglio dei valori per ciascun mese.



Il grafico rappresenta l'andamento mensile del numero di utenti, indicato dalla linea; gli istogrammi indicano, per ciascun mese, la suddivisione degli utenti per provenienza. La tabella riporta il dettaglio dei valori per ciascun mese.



Il grafico rappresenta l'andamento mensile del numero di utenti, indicato dalla linea; gli istogrammi indicano, per ciascun mese, la suddivisione degli utenti per fasce d'età. La tabella riporta il dettaglio dei valori per ciascun mese.



Gli istogrammi indicano il numero totale di utenti per ciascun mese; il triangolo indica il numero di vecchi utenti, mentre il quadrato indica il numero di nuovi utenti.

A photograph of a red brick wall with a blue 3D sign that reads "G. Cornigliano". The sign is mounted on the wall, and there are some electrical wires and a small box visible above it. Below the sign, there is a circular opening in the wall, possibly a window or a doorway.

GENOVA

Marco Girella è il presidente dell'Associazione Soleluna Onlus, che gestisce l'Help Center della stazione di Genova Cornigliano, tra l'aeroporto e le vecchie acciaierie Italsider. Presso il centro è operativa una mensa, cui negli anni si sono aggiunti vari altri servizi, soprattutto in ambito socio-sanitario. Soleluna conta circa 120 volontari, che si alternano in turni da 6/8 persone nella gestione delle attività.

Cominciamo con un giudizio globale sul 2014.

Il 2014 è andato bene: siamo riusciti a mantenere attivi tutti i nostri servizi tradizionali. Non si va mai verso un depotenziamento. Anzi, siamo anche riusciti a potenziarne alcuni.

Dal punto di vista della mensa, l'utenza si è mantenuta costante e il numero dei pasti che forniamo è rimasto fisso.

Si riscontra, forse, una leggera difficoltà nella raccolta del cibo, molto irregolare e molto alterna, e a volte la cosa ci pone qualche problema. Anche nelle risorse finanziarie c'è stato un calo molto sensibile rispetto all'anno precedente, ma per ora si riesce comunque a tenere in piedi l'attività.

Anche nel 2013 avevate evidenziato un calo delle donazioni di cibo, bilanciato comunque da un accordo con la Coop. Avete mantenuto questa relazione?

L'accordo con la Coop è sempre valido, così come quello con la mensa aziendale di Ansaldo Energia, che ci fornisce quotidianamente i pasti non consumati.

Il gettito degli alimenti che arriva, però, ha dei picchi e delle cadute: nonostante qualche difficoltà in più, il servizio è sempre regolare.

Da un punto di vista organizzativo, è molto impegnativo il lavoro di rifornimento quotidiano presso le mense: effettuiamo un giro quotidiano dalle 14 alle 16 e tutto il cibo è raccolto nel rispetto della normativa.

Per quanto riguarda la Coop, il nostro furgone si reca settimanalmente presso il centro di

smistamento di Rivalta Scrivia, a circa 80km da Genova, che serve un complesso di punti vendita di Liguria, Piemonte e Lombardia.

Si può dire che Soleluna sia diventato in questi anni nel territorio un soggetto pilota in quel recupero di generi alimentari che, grazie anche all'Expo di Milano, è diventato oggi un tema molto trattato, ma poco praticato e di cui molti parlano per sentito dire. Sul tema ci sarebbe invece molto da fare, sia sul piano pratico, sia sul piano normativo, magari confrontandosi con quei soggetti che sono già operativi e che hanno maggiore esperienza.

La riduzione dei fondi per il Banco Alimentare ha avuto un impatto negativo sui vostri servizi?

Non abbiamo risentito molto di questi tagli, salvo un po' negli ultimi mesi del 2014. Dal Banco Alimentare prendiamo soprattutto pasta, che non è mai un grosso problema, perché si può reperire facilmente attraverso molti altri canali. Per tutti i gestori delle mense il punto più delicato è il secondo, ma gli alimenti per cucinarlo non provengono tanto dal Banco Alimentare. Sicuramente le organizzazioni che distribuiscono i pacchi alimentari sono state maggiormente penalizzate da questo punto di vista. L'amministrazione del fondo FEAMD, che finanzia il Banco Alimentare, ha introdotto nuove norme per la distribuzione, legate all'ISEE. Gran parte dei soggetti accreditati sono fuggiti di fronte a procedure che ritengono eccessivamente complicate.

Che andamento hanno avuto nel 2014 i servizi che fornite oltre alla mensa?

Abbiamo raddoppiato il servizio del gabinetto dentistico, a causa di un forte aumento della richiesta: siamo passati da una a due volte la settimana, grazie all'intervento professionale di due dentisti volontari. Stiamo cercando di dedicare il massimo delle risorse possibili, perché quello delle cure dentali è un settore poco coperto dai servizi, rispetto a bisogni primari, come mangiare e vestirsi. Con due dentisti, siamo riusciti a curare almeno 15 utenti la settimana.

Una volta la settimana forniamo anche il servizio di medicina di base, con tre medici volontari. Tenere in piedi questa struttura ci richiede parecchio impegno, ma ne vale la pena perché la domanda è in continua crescita. La maggiore difficoltà che incontriamo è quella relativa al reperimento dei medicinali necessari, in particolare antibiotici ed antidolorifici.

In proposito ci dicono i nostri medici che, contrariamente a quello che si crede, gli extracomunitari arrivano da noi sani e si ammalano in loco a causa delle condizioni in cui si trovano a vivere.

Gli utenti dei servizi medici sono quindi piuttosto cittadini stranieri?

Direi per 2/3 stranieri e 1/3 italiani. Visitiamo anche molti bambini. Si tratta per lo più di persone che o non possono accedere al servizio sanitario nazionale o non hanno il background necessario per andare da sole dal medico o in ospedale e hanno bisogno di un ambiente in qualche modo protetto per avvicinarsi alle cure.

Per le cure dentali l'accesso alle strutture pubbliche è di fatto molto problematico. I nostri dentisti non fanno protesi, ma eseguono ricostruzione e cura. Gli utenti hanno bocche spesso disastrose, ma si riesce a rimetterle abbastanza a posto. L'elemento interessante è che ci sono persone che hanno preso a venire regolarmente per seguire un percorso di risanamento in cui mettono impegno e costanza.

Quali altri servizi fornite a Genova Cornigliano?

Nel 2014 abbiamo pianificato un servizio nuovo, che svolgiamo in collaborazione con la Caritas diocesana, ogni sabato mattina. Si tratta di un servizio doccia dedicato ai bambini Rom e alle loro madri. L'obiettivo di questa azione è evitare la discriminazione a scuola nei confronti di questi bambini che, oltre alla loro origine, rischiano di essere emarginati anche per le loro condizioni igieniche.

Al di là della bontà di questo servizio specifico, siamo felici della sinergia nata con Caritas, che si inserisce nel nostro percorso tradizionale, che ha sempre puntato molto al lavoro di rete e all'estensione delle collaborazioni. Anche per quanto riguarda il cibo che riceviamo: se abbiamo dei surplus, lo distribuiamo ad altre organizzazioni.

Il servizio docce è riservato ai bambini Rom, o è anche aperto ad altri utenti?

No, è tendenzialmente aperto a tutti i nostri utenti ed in passato siamo riusciti a farlo funzionare regolarmente due volte alla settimana. In effetti, nel 2014 il servizio è andato avanti con alternanza per problemi strutturali: la realizzazione della nuova strada a mare ha causato spesso interruzioni dell'erogazione dell'acqua, ma ora i problemi sono risolti e ci sforzeremo, quindi, a breve di ristabilire la regolarità di un servizio fondamentale, in una città in cui i bagni pubblici sono praticamente spariti.

In termini di tipologia di utenza, avete notato variazioni rispetto al 2013?

Non registriamo grosse variazioni. La nostra utenza è, sin dall'inizio, piuttosto giovane. Anche se non rileviamo sistematicamente l'età, posso dire che la grande maggioranza si colloca intorno ai 40 anni. Gli stranieri che vengono da noi, poi, sono di recente immigrazione, quindi giovani. Italiani ce ne sono, gente che ha perso il lavoro o situazioni familiari di rottura. Con riferimento ai frequentatori della mensa, quando abbiamo iniziato, vale a dire una diecina di anni fa, il rapporto italiani/stranieri era di 30/70; ora siamo vicini a 50/50.

Poco fa ha accennato alla demolizione delle acciaierie, che per decenni hanno costituito il segno distintivo di Cornigliano. È in corso un progetto di riqualificazione dell'area che abbia un impatto positivo sulla stazione?

C'è un'idea di riqualificazione e bisogna dire che la situazione a Cornigliano è migliorata: lo vediamo anche dalle presenze in stazione, occupandoci noi – in virtù dell'accordo che abbiamo con Ferrovie dello Stato Italiane – delle pulizie delle aree dedicate ai passeggeri. Tuttavia, a fronte di questo miglioramento, dobbiamo segnalare un forte aumento del disagio sociale nella vicina Sampierdarena. Qui, oltre ad un'immigrazione massiccia e non ben metabolizzata di persone provenienti dall'Ecuador, il problema grosso è rappresentato da un aumento incredibile di sale giochi, alcune delle quali sono enormi. Questa diffusione indiscriminata di luoghi dove praticare il gioco d'azzardo ha fatto sì che l'ambiente sia percepito come più degradato e problematico di quanto sia effettivamente, perché sia Cornigliano che Sampierdarena sono tutto sommato luoghi con una socialità molto viva e non privi di spazi fisici apprezzabili. Cornigliano risente comunque degli effetti negativi di ciò che accade a Sampierdarena, anche se non abbiamo da riportare episodi di violenza che ci abbiano riguardato da vicino. Tutto questo, però, qualche preoccupazione la suscita.

E se spostiamo lo sguardo sull'intera città?

La situazione a Genova non mi sembra cambiata in misura rilevante, ma certo nel 2014 non ci sono stati segni di miglioramento in città: la crisi continua e continuano i suoi effetti negativi nei confronti degli strati più deboli della popolazione.





Antonio Defeudis, dell'Associazione Fratelli della Stazione, è il responsabile dell'Help Center di Foggia, che è gestito ormai da due anni in maniera totalmente volontaria.

L'Help Center di Foggia, ormai da due anni, opera in assenza di finanziamenti pubblici. Siete riusciti ugualmente a svolgere la vostra attività?

Con molta fatica, ma ci siamo riusciti. Siamo stati aperti quasi sempre con gli stessi orari degli anni precedenti, grazie all'apporto fondamentale dei nostri volontari, che hanno permesso di dare continuità al servizio. Si tratta di persone nuove, giovani, che hanno scelto di impegnarsi in questo percorso in favore delle persone senza dimora, con grande slancio, anche se certi aspetti di metodo sono stati un po' penalizzati. Penso soprattutto alla raccolta dei dati, che richiede una strutturazione e uno sforzo procedurale che non siamo riusciti a garantire.

Siete riusciti a fare una stima degli utenti che si sono rivolti all'Help Center?

Sì, anche se per sommi capi: abbiamo avuto 2100 passaggi al centro, ma non siamo in grado di dire quanti siano i nuovi utenti. Circa il genere, gli uomini restano la maggioranza, con il 76%.

Quali richieste vi sono state rivolte?

Direi che prevalgono le richieste di un posto letto, che fortunatamente siamo riusciti a soddisfare, anche grazie alla gestione diretta di un dormitorio nei mesi più freddi, in grado di accogliere 20 persone. Con i posti messi a disposizione da Caritas, possiamo dire che il problema dell'accoglienza notturna sia quasi risolto.

Certo, qualcuno resta a dormire intorno alla stazione, anche dopo aver provato il dormitorio. Non sono più di 10 le persone che hanno rifiutato qualsiasi tipo di accoglienza e noi cerchiamo di supportarle nei limiti della loro disponibilità a ricevere aiuto. Ad esempio, abbiamo continuato, sempre nei mesi invernali, con la distribuzione delle coperte nel piazzale e, in generale, fornendo

capi di vestiario a chi ne avesse bisogno.

Grazie, poi, ad un accordo con l'Associazione Avvocato di Strada, i cui volontari operano nel nostro centro, sono aumentati gli utenti bisognosi di assistenza legale.

Coprite anche la distribuzione di cibo?

No, non ce ne occupiamo, ma inviamo gli utenti verso la mensa Caritas e le due parrocchie che in città gestiscono le mense. Posso dire che a Foggia mangiare non sia un problema, perché queste tre istituzioni riescono a garantire i pasti alle persone senza dimora. La sera svolgiamo attività di outreach e, quando fa freddo, portiamo del latte caldo e dei biscotti a chi rimane a dormire nei pressi della stazione.

Com'è la situazione nei dintorni della stazione?

È piuttosto complessa. Abbiamo proprio realizzato, tra la fine del 2014 e l'inizio del 2015, uno studio sulla sicurezza nel Quartiere Ferrovia, intervistando un campione di cittadini. Se nel piazzale della stazione non si rilevano particolari criticità o sentimenti di insicurezza, la situazione cambia nelle strade di fronte. Il 65% degli intervistati riconosce nei bivacchi di persone con problemi di alcol la maggiore fonte di insicurezza, mentre le maggiori criticità sono la prostituzione (87%) e la presenza di senza dimora (67%). La stragrande maggioranza del campione individua nella creazione di un dormitorio, di un centro diurno, ma anche di servizi igienici pubblici e nell'aumento dell'illuminazione possibili interventi per migliorare la percezione di sicurezza. L'indagine è stata messa a disposizione dell'Amministrazione locale, proprio per stimolare un'azione integrata, che risponda anche al bisogno di coesione sociale che emerge dalle interviste.

La vostra Associazione pubblica da diversi anni un giornale di strada: siete riusciti a mantenere viva questa iniziativa?

Il nostro mensile FoglioDiVia, grazie a Dio, procede e nel 2015 compie 10 anni. Si tratta di un giornale che parla alla città di Foggia delle tematiche della povertà, dell'immigrazione e del disagio sociale, sperimentando una metodologia d'intervento che produca conoscenza sulle realtà a rischio di "invisibilità", in modo da sensibilizzare l'opinione pubblica e le istituzioni ai problemi di chi è escluso o vive ai margini della nostra società. È venduto da persone senza dimora, riconoscibili da una casacca, per le quali rappresenta una pur minima forma di attività lavorativa.

Alcune storie raccontate dal nostro giornale di strada sono state raccolte in una pubblicazione, "Binario Zero", che abbiamo presentato nel febbraio scorso. Abbiamo pensato a questo volume per riflettere sul tema della povertà, per ascoltare le storie di chi vive in fragilità sociale e per respirare, in un certo senso, il loro odore. Abbiamo voluto che fosse anche un'occasione per confrontarsi su come favorire una piena integrazione socio-lavorativa di quanti vivono ai margini, sulle difficoltà di accesso ai servizi per chi è privo di una residenza anagrafica, sull'incapacità politica delle amministrazioni di programmare reali interventi di assistenza e di reinserimento.

Veniamo, appunto, alla questione del rapporto con le Amministrazioni. Ci sono nuovi accordi in prospettiva nel 2015?

Stiamo cercando di ripartire da zero. Il Comune, dove una nuova giunta si è insediata da pochi mesi, resta titolare del comodato d'uso degli spazi dell'Help Center, messi a disposizione da Ferrovie dello Stato Italiane in stazione. Tuttavia in passato abbiamo beneficiato solo di finanziamenti provinciali. Speriamo di poter strutturare con il nuovo assessore una collaborazione tale da costruire un progetto comune.

Con la Provincia la situazione è altrettanto in divenire, ma sono e dobbiamo essere fiduciosi: il nostro servizio è utile e tutti lo riconoscono. Si tratta di fare un salto di qualità nella programmazione degli interventi e stabilizzare un'attività che comunque continua, ma che fatica ad appoggiarsi solo sull'impegno dei volontari.

PARTE QUARTA

RESEARCH PAPER

Il fenomeno della povertà estrema: un'analisi sui dati ONDS

a cura di Eleonora Romano



“Diventa [infatti] difficile sollecitare i governi a soddisfare le esigenze delle persone in povertà estrema, se i parametri di tale popolazione non sono chiari”
Chamberlain e MacKenzie (1992)

INTRODUZIONE

Nell'ambito degli studi sulla povertà e la disuguaglianza il fenomeno della povertà estrema – definita come “combinazione di penuria di entrate, sviluppo umano insufficiente ed esclusione sociale” dal Comitato dei diritti economici, sociali e culturali delle Nazioni Unite¹ – ha ricevuto finora una scarsa attenzione, a causa principalmente della mancanza di dati adeguati per misurare e monitorare il fenomeno in termini scientifici. Inoltre, per quanto concerne, in particolare, la letteratura economica, non risulta semplice inquadrare il fenomeno della povertà estrema nel *framework* delle teorie economiche tradizionali, che fanno uso di ipotesi comportamentali fondate su rigidi postulati di razionalità, che a volte poco hanno a che vedere con le caratteristiche degli individui che vivono in condizioni di povertà estrema (Boeri et. al 2009).

Tuttavia, a seguito della crisi economica iniziata nel 2008 e che ha duramente colpito molti Paesi Europei, l'Unione Europea ha individuato alcune sfide sociali legate specificamente al problema della povertà estrema, all'interno del cosiddetto *Social Investment Package* (European Commission 2013), in coerenza anche con gli obiettivi fissati dalla Strategia Europa 2020 e la relativa piattaforma europea contro la povertà e l'esclusione sociale. In tale contesto, la Commissione Europea ha segnalato che il fenomeno della povertà estrema colpisce, in generale, individui a basso reddito (migranti, anziani, giovani, donne, minoranze etniche, lavoratori poco istruiti), per i quali sono deboli le reti di sicurezza sociale. In particolare, le cause che lo determinano possono essere di diversa natura e possono intrecciarsi tra loro: strutturali (caratteristiche economiche legate soprattutto al mercato del lavoro e al mercato immobiliare), istituzionali (caratteristiche dei sistemi di *welfare state*), relazionali (eventi familiari) e personali (disabilità, dipendenze, scarsa istruzione).

Sulla base di tali osservazioni e alla luce della rilevanza che il problema sta assumendo negli ultimi anni in molti Paesi avanzati, diventa sempre più prioritario individuare, innanzitutto, degli strumenti specifici che consentano di indagarne a fondo le cause e di delineare le caratteristiche della popolazione da esso colpita, con l'obiettivo ultimo di definire delle misure di policy efficaci che possano contrastarlo. Di conseguenza, il primo passo da compiere è raccogliere delle informazioni accurate sul numero e le caratteristiche della popolazione colpita dal fenomeno della povertà estrema.

¹ <http://www.ohchr.org/EN/Issues/Pages/WhatareHumanRights.aspx>

In ambito italiano, il primo tentativo di misurazione del fenomeno, con particolare riferimento alla popolazione degli *homeless*, è avvenuto ad opera della Commissione d'Indagine sull'Esclusione sociale (Dipartimento per gli Affari sociali e Presidenza del Consiglio) e della Fondazione Zancan di Padova e risale al 2000. Nel 2004 è stata poi condotta una seconda indagine nella sola Regione Veneto, cui hanno seguito le indagini condotte nella città di Milano (2008 e 2013), Torino (2010) e Roma (2014). Inoltre, l'Istat ha recentemente diffuso una pubblicazione relativa alla ricerca nazionale sulla condizione delle persone senza dimora in Italia (Istat 2014). Mentre i primi studi si basano principalmente sul cosiddetto *S-night approach*, che consiste nel conteggio simultaneo di tutti i senza dimora nell'arco di poche ore (una notte o un giorno) attraverso una ricognizione completa su un territorio urbano predefinito, lo studio proposto dall'Istat fa uso di una metodologia a due stadi. In un primo momento si procede alla costruzione di una mappa dei servizi formali ed informali, pubblici e privati, che offrono prestazioni ai senza dimora²; in un secondo momento, a partire dalla mappa dei servizi e dalle prestazioni che questi offrono, si stima il numero di persone senza dimora attraverso la tecnica del campionamento indiretto, combinandola con interviste condotte nei luoghi in cui essi si recano per ricevere ciò di cui necessitano.

Lo scopo di questo studio è quello di fornire un contributo originale all'analisi del fenomeno della povertà estrema facendo uso dei dati raccolti dall'ONDS attraverso il sistema Anthology. Il primo obiettivo è quello di delineare quali sono le caratteristiche individuali degli utenti che si rivolgono agli Help Center di stazione che appartengono alla rete ONDS in relazione al numero degli accessi spontanei che essi effettuano. Il secondo obiettivo è quello di studiare la probabilità con cui gli utenti degli Help Center effettuano diverse categorie di richiesta, sempre in relazione alle loro caratteristiche individuali. Il *Research Paper* si compone di altre tre sezioni. La sezione 2 contiene la presentazione del dataset utilizzato, la strategia empirica adottata ed i risultati dell'analisi descrittiva. La sezione 3 presenta i risultati delle analisi di regressione relative agli accessi effettuati dagli utenti e alle probabilità con cui essi effettuano le diverse categorie di richiesta. La sezione 4 conclude, offrendo alcune valutazioni dei risultati ottenuti attraverso le analisi condotte.

PRESENTAZIONE DEL DATASET, STRATEGIA EMPIRICA ED ANALISI DESCRITTIVA

Le analisi empiriche di questo studio si basano su un dataset sezionale, ottenuto attraverso apposita estrazione dalla piattaforma informatica Anthology³, contenente informazioni sulle caratteristiche individuali, il numero di accessi ed i tipi di richieste degli utenti che si sono rivolti ai tre Help Center di Firenze, Roma e Napoli nel corso del 2014. La scelta di questi tre Help Center è motivata dall'esigenza di disporre di microdati sugli utenti il più possibile coerenti e completi, presupposto per l'impostazione di un'analisi statistico-econometrica che possa risultare il più possibile significativa e robusta. Il campione utilizzato nelle analisi che seguono è costituito da 4571 utenti, di cui il 21,6% si è rivolto all' Help Center di Firenze, il 57,6% all'HC di Roma ed il 20,9% all'HC di Napoli.

Lo scopo dell'analisi empirica proposta è duplice. Il primo obiettivo è quello di studiare le relazioni tra le *caratteristiche degli utenti* ed il numero di *accessi spontanei*⁴ da essi effettuati. A

² L'Istat chiarisce che la popolazione che si rivolge a questa rete di servizi non necessariamente corrisponde al numero di persone senza dimora, in quanto è possibile che non tutti gli utenti di questa rete siano senza dimora o che vengano effettuati conteggi multipli degli utenti per la natura stessa dei servizi offerti (ad esempio quello delle mense) e per le difficoltà di procedere ad una precisa identificazione di tutti gli individui che ne usufruiscono.

³ Si veda la sezione dedicata alla descrizione del sistema Anthology contenuta nella parte seconda del rapporto.

⁴ Si veda il glossario nella Parte Seconda del Rapporto per il dettaglio sulla definizione di *accessi spontanei*.

tal fine, la strategia empirica scelta consiste nella stima di modelli di regressione di conteggio, specificati nel dettaglio nella sezione successiva. Con riferimento a quattro principali categorie di richiesta (accoglienza, segretariato sociale o assistenza burocratico-legale, orientamento al lavoro, beni o servizi), il secondo obiettivo dell'analisi empirica è quello di fornire una stima della probabilità che gli utenti esprimano una richiesta (rispetto a ciascuna delle quattro categorie) in relazione alle loro caratteristiche individuali, attraverso l'uso di modelli di regressione logit.

Per entrambi i tipi di modello le stime sono condotte, innanzitutto, sul Campione A, costituito dall'insieme di utenti di età compresa tra i 18 e gli 85 anni per i quali si dispone di informazioni complete relativamente al genere, la provenienza e l'età. In secondo luogo, le stime sono condotte su un sottocampione del Campione A, detto Campione B, per il quale si dispone anche di informazioni relative allo stato civile e alla condizione abitativa. Le informazioni relative a quest'ultima variabile sono raccolte all'interno del sistema Anthology, secondo la classificazione ETHOS (*European Typology of Homelessness and Housing Exclusion*) sviluppata da FEANTSA (*European Federation of National Organisations working with the Homeless*). Tale classificazione, attraverso una griglia di indicatori che fanno riferimento all'esclusione abitativa in base a tre domini (fisico, sociale e giuridico), definisce diversi gradi di disagio abitativo. Nello specifico, essa classifica gli individui in condizioni di esclusione abitativa distinguendo tra: persone senza tetto, persone prive di una casa, persone che vivono in condizioni di insicurezza abitativa e persone che vivono in condizioni abitative inadeguate. Sulla base di questa classificazione, all'interno del sistema Anthology, agli utenti degli Help Center viene associata una delle quattro categorie ETHOS, in caso di disagio abitativo, oppure la categoria "sistemazione sicura ed adeguata", nel caso in cui essi non presentino una condizione di disagio abitativo.

Prima di procedere con le analisi di regressione nella sezione successiva, in questa sezione vengono mostrate alcune statistiche descrittive sulle principali caratteristiche socio-demografiche degli utenti in termini di genere, provenienza ed età (Tabelle 1, 2, 3) e sulle variabili che interessano le analisi di regressione (Tabelle 4, 5, 6).

In particolare, dalla Tabella 1 notiamo che sul totale degli utenti uomini dei tre Help Center la classe di età più numerosa (29,6%) è quella compresa tra i 30 ed i 39 anni (seguita dalla classe 40-49 con il 26,1%). Per il totale delle donne, le classi di età maggiormente rappresentate sono quella 40-49 e quella 50-59. Guardando alle classi di età "estreme", vediamo che mentre per gli uomini risulta più numerosa la classe di età più giovane (il 20,1% ricade nella classe 18-29) rispetto a quella più anziana (il 7,8% ricade nella classe "over 60"), per le donne non c'è molta differenza tra le due classi (rispettivamente il 13,8% ed il 14,1%). Confrontando i dati sui singoli Help Center non emergono differenze significative tra gli uomini. Per quanto riguarda le donne notiamo, invece, che a Napoli la classe di età più anziana è maggiormente rappresentata (26,2%) rispetto a quanto accade nelle altre due città (l'11,1% a Firenze ed il 13,8% a Roma) e le classi più giovani sono meno rappresentate (il 7% contro il 14% ed il 15,4% rispettivamente a Firenze e a Roma per la classe 18-29 ed il 12,2% contro il 22,3% ed il 23,5% rispettivamente a Firenze e a Roma per la classe 30-39).

Dalla Tabella 2 vediamo come, in generale sia per gli uomini che per le donne, gli utenti più numerosi in base alla provenienza sono quelli che vengono da un Paese dell'Unione Europea e dall'Africa. Inoltre, è interessante notare che a Napoli la concentrazione degli utenti in questi due gruppi di provenienza è particolarmente alta per gli uomini (il 44,7% degli utenti proviene da un Paese UE ed il 44,8% da un Paese africano). Tuttavia, per quanto riguarda le donne, pur emergendo un'alta percentuale di donne provenienti da Paesi UE, si registra invece una percentuale relativamente bassa di donne provenienti dall'Africa (5,8%), compensata da una maggiore percentuale di donne provenienti da Paesi europei non appartenenti all'UE. Si noti, però, che in termini assoluti il numero di donne che si rivolge all'Help Center di Napoli

è in totale molto più basso rispetto a quello degli altri due Help Center.

Incrociando le informazioni sulla provenienza e sulla distribuzione per classi di età degli utenti (Tabella 3) vediamo, nel complesso, che gli utenti provenienti dall'UE tendono a concentrarsi nelle tre classi di età centrali (con una più accentuata presenza nella classe 40-49), mentre gli utenti provenienti dall'Africa e dall'Asia risultano più concentrati nelle due classi di età più giovani.

Le Tabelle 4 e 5 forniscono i dati sul numero medio di *accessi spontanei* effettuati dagli utenti nel corso del 2014. Dalla Tabella 4 emerge, innanzitutto, che il numero medio di accessi spontanei per utente è 5,4 (con una media più alta per gli uomini rispetto alle donne). Inoltre, per gli utenti nella classe di età 40-49 (soprattutto tra gli uomini) notiamo un numero medio di accessi spontanei per utente più alto rispetto agli utenti appartenenti alle altre classi di età. Con riferimento alla provenienza, si registra il più alto numero medio di accessi spontanei per utente per coloro che provengono dai Paesi UE (6,6). Dalla Tabella 5, che fornisce il numero medio di accessi spontanei per ciascuna classe di età in base alla provenienza degli utenti, emerge che il più alto numero medio di accessi spontanei per utente (7,4) si registra per gli utenti nella classe di età 40-49 e provenienti dai Paesi UE.

La Tabella 6 riporta la percentuale di utenti che, nel corso del 2014, ha espresso almeno una richiesta, distinguendo tra le diverse categorie di richiesta e proponendo non solo il dato complessivo (ultima riga della tabella), ma anche distinguendo per Help Center genere, classe di età e provenienza. Si noti che in questa tabella le categorie di richiesta sono più disaggregate rispetto alle quattro categorie summenzionate (accoglienza, segretariato sociale o assistenza burocratico-legale, orientamento al lavoro, beni o servizi) al fine di fornire delle statistiche descrittive più dettagliate⁵. In primo luogo, notiamo che il 44,1% degli utenti ha fatto richiesta di accoglienza: ciò fornisce un primo indizio del fatto che una percentuale significativa degli utenti potrebbe avere una condizione abitativa disagiata. Non sorprende neanche che il 38,9% ed il 37,9% degli utenti abbia fatto rispettivamente richiesta di orientamento al lavoro e di segretariato sociale, vista la natura di sportello sociale degli Help Center. In secondo luogo, notiamo che per ciascuna categoria di richiesta (tralasciando le richieste di assistenza burocratico-legale e di assistenza sanitaria, per le quali le percentuali sono molto basse in tutti gli Help Center, così come le richieste di ricarica di dispositivi elettrici, che hanno una minore rilevanza sociale) esiste una forte differenziazione tra i diversi Help Center. Questa evidenza può essere ragionevolmente spiegata sulla base della diversa natura e specializzazione degli Help Center. Osserviamo, in particolare, che il 91,7% degli utenti di Napoli fa richiesta di accoglienza, mentre tale percentuale scende a 37,2% a Roma e a 16,4% a Firenze. Al contrario, per quanto riguarda le richieste di orientamento al lavoro, le percentuali sono molto più alte a Firenze e a Roma rispetto a Napoli. Infine, molto alta è la percentuale di utenti che fa richiesta di segretariato sociale a Firenze (90,5%) rispetto a Napoli (51,9%) e soprattutto a Roma (13,1%).

Tenendo conto dei risultati preliminari suggeriti dalle precedenti analisi descrittive, come preannunciato, la sezione successiva ha l'obiettivo di esplorare più a fondo, attraverso apposite analisi di regressione, le relazioni tra le caratteristiche individuali degli utenti ed il numero medio di accessi spontanei effettuati, successivamente, e tra le caratteristiche individuali degli utenti e la probabilità di fare richieste di diverso tipo presso gli Help Center, secondo la strategia empirica delineata all'inizio di questa sezione.

⁵ Inoltre, è importante sottolineare che dalla categoria "beni e servizi" utilizzata nelle analisi di regressione della sezione successiva restano esclusi i servizi di ricarica dei dispositivi elettrici, i quali si differenziano notevolmente dagli altri tipi di servizi offerti dagli Help Center.

Tabella 1. Distribuzione degli utenti per Help Center, genere e classe di età

Classi di età	HC Firenze		HC Roma		HC Napoli		Totale									
	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne								
18-29	81	21,4%	85	14,0%	435	21,8%	98	15,4%	117	15,0%	12	7,0%	633	20,1%	195	13,8%
30-39	100	26,4%	135	22,3%	626	31,4%	150	23,5%	208	26,6%	21	12,2%	934	29,6%	306	21,6%
40-49	94	24,8%	159	26,2%	483	24,2%	161	25,3%	246	31,5%	43	25,0%	823	26,1%	363	25,7%
50-59	71	18,7%	160	26,4%	295	14,8%	140	22,0%	155	19,8%	51	29,7%	521	16,5%	351	24,8%
over 60	33	8,7%	67	11,1%	157	7,9%	88	13,8%	55	7,0%	45	26,2%	245	7,8%	200	14,1%
Totale	379		606		1996		637		781		172		3156		1415	

Per ciascun Help Center, distinguendo tra uomini e donne, la tabella riporta le frequenze assolute di utenti per ciascuna classe di età e le relative percentuali rispetto al totale. Le ultime quattro colonne si riferiscono al totale degli utenti dei tre Help Center. *Fonte:* elaborazioni su dati Anthology 2014.

Tabella 2. Distribuzione degli utenti per Help Center, genere e provenienza

Provenienza	HC Firenze		HC Roma		HC Napoli		Totale									
	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne								
America del Nord	2	0,5%	24	4,0%	7	0,4%	4	0,6%	2	0,3%	0	0%	11	0,3%	28	2,0%
America del Sud	43	11,3%	100	16,5%	48	2,4%	23	3,6%	1	0,1%	2	1,2%	92	2,9%	125	8,8%
UE	130	34,3%	232	38,3%	1043	52,3%	356	55,9%	349	44,7%	104	60,5%	1522	48,2%	692	48,9%
Europa (non UE)	36	9,5%	70	11,6%	64	3,2%	69	10,8%	28	3,6%	54	31,4%	128	4,1%	193	13,6%
Africa	110	29,0%	108	17,8%	589	29,5%	159	25,0%	350	44,8%	10	5,8%	1049	33,2%	277	19,6%
Asia	58	15,3%	72	11,9%	245	12,3%	26	4,1%	51	6,5%	2	1,2%	354	11,2%	100	7,1%
Totale	379		606		1996		637		781		172		3156		1415	

Per ciascun Help Center, distinguendo tra uomini e donne, la tabella riporta le frequenze assolute di utenti per ciascuna area geografica e le relative percentuali rispetto al totale. Le ultime quattro colonne si riferiscono al totale degli utenti dei tre Help Center. *Fonte:* elaborazioni su dati Anthology 2014.

Tabella 3. Distribuzione degli utenti per provenienza e classe di età

Classi di età	America del Nord		America del Sud		UE		Europa (non UE)		Africa		Asia		Totale	
	Freq.	Perc.	Freq.	Perc.	Freq.	Perc.	Freq.	Perc.	Freq.	Perc.	Freq.	Perc.	Freq.	Perc.
Totale														
18-29	13	33,3%	23	10,6%	235	10,6%	38	11,8%	370	27,9%	149	32,8%	828	18,1%
30-39	14	35,9%	61	28,1%	493	22,3%	58	18,1%	483	36,4%	131	28,9%	1.240	27,1%
40-49	5	12,8%	58	26,7%	689	31,1%	74	23,1%	285	21,5%	75	16,5%	1.186	25,9%
50-59	4	10,3%	50	23,0%	529	23,9%	77	24,0%	146	11,0%	66	14,5%	872	19,1%
over 60	3	7,7%	25	11,5%	268	12,1%	74	23,1%	42	3,2%	33	7,3%	445	9,7%
Tot.	39		217		2214		321		1326		454		4571	
Firenze														
18-29	10	38,5%	15	10,5%	34	9,4%	18	17,0%	61	28,0%	28	21,5%	166	16,9%
30-39	8	30,8%	38	26,6%	74	20,4%	16	15,1%	70	32,1%	29	22,3%	235	23,9%
40-49	4	15,4%	39	27,3%	103	28,5%	28	26,4%	48	22,0%	31	23,8%	253	25,7%
50-59	2	7,7%	33	23,1%	110	30,4%	29	27,4%	33	15,1%	24	18,5%	231	23,5%
over 60	2	7,7%	18	12,6%	41	11,3%	15	14,2%	6	2,8%	18	13,8%	100	10,2%
Tot.	26		143		362		106		218		130		985	
Roma														
18-29	3	27,3%	7	9,9%	171	12,2%	15	11,3%	222	29,7%	115	42,4%	533	20,2%
30-39	5	45,5%	22	31,0%	339	24,2%	35	26,3%	289	38,6%	86	31,7%	776	29,5%
40-49	0	0%	19	26,8%	428	30,6%	30	22,6%	139	18,6%	28	10,3%	644	24,5%
50-59	2	18,2%	16	22,5%	294	21,0%	22	16,5%	71	9,5%	30	11,1%	435	16,5%
over 60	1	9,1%	7	9,9%	167	11,9%	31	23,3%	27	3,6%	12	4,4%	245	9,3%
Tot.	11		71		1399		133		748		271		2633	
Napoli														
18-29	0	0%	1	33,3%	30	6,6%	5	6,1%	87	24,2%	6	11,3%	129	13,5%
30-39	1	50,0%	1	33,3%	80	17,7%	7	8,5%	124	34,4%	16	30,2%	229	24,0%
40-49	1	50,0%	0	0%	158	34,9%	16	19,5%	98	27,2%	16	30,2%	289	30,3%
50-59	0	0%	1	33,3%	125	27,6%	26	31,7%	42	11,7%	12	22,6%	206	21,6%
over 60	0	0%	0	0%	60	13,2%	28	34,1%	9	2,5%	3	5,7%	100	10,5%
Tot.	2		3		453		82		360		53		953	

Per l'insieme dei tre Help Center (Totale) e separatamente per ciascun Help Center, distinguendo per provenienza, la tabella riporta le frequenze assolute degli utenti per classe di età e le relative percentuali rispetto al totale. Fonte: Elaborazioni su dati Anthology 2014.

Tabella 4. Numero medio di accessi spontanei degli utenti per genere, classe di età e provenienza

	Totale	Uomini	Donne
<i>Classe di età</i>			
18-29	3,7	4,0	2,5
30-39	5,2	5,8	3,2
40-49	6,4	7,2	4,6
50-59	5,9	7,0	4,3
over 60	5,9	6,4	5,4
<i>Provenienza</i>			
America del Nord	3,9	6,8	2,7
America del Sud	3,0	3,2	2,9
UE	6,6	7,3	4,8
Europa (non UE)	5,1	4,8	5,2
Africa	4,7	5,3	2,3
Asia	3,8	4,2	2,6
Totale	5,4	6,1	4,0

Fonte: elaborazioni su dati Anthology 2014.

Tabella 5. Numero medio di accessi spontanei degli utenti per classe di età e provenienza

Provenienza	Classe di età				
	18-29	30-39	40-49	50-59	over 60
America del Nord	4,1	3,8	12,3	12,3	1,0
America del Sud	2,7	2,8	3,0	3,0	5,2
UE	5,0	7,4	6,3	6,3	6,6
Europa (non UE)	2,8	4,9	6,0	5,8	5,2
Africa	3,4	5,4	6,0	5,9	4,8
Asia	2,7	5,2	4,4	4,1	4,7
Totale	3,7	6,4	5,9	5,8	5,9

Fonte: elaborazioni su dati Anthology 2014.

Tabella 6. Le richieste degli utenti: percentuale di utenti per Help Center, genere, classe di età e provenienza

	Accoglienza	Beni	Servizi	Ricarica di dispositivi elettrici	Orientamento al lavoro	Segretariato sociale	Assistenza burocratico-letale	Assistenza sanitaria
<i>Help center</i>								
Firenze	16,4%	32,0%	7,8%	0,8%	72,7%	90,5%	7,8%	5,6%
Roma	37,2%	3,9%	16,7%	36,7%	38,9%	13,1%	6,1%	3,0%
Napoli	91,7%	5,7%	20,7%	5,5%	4,0%	51,9%	3,1%	4,3%
<i>Genere</i>								
donna	40,6%	14,6%	10,5%	12,0%	50,7%	53,4%	5,1%	4,0%
uomo	45,7%	8,4%	17,9%	27,2%	33,6%	30,9%	6,2%	3,7%
<i>Classe di età</i>								
18-29	40,7%	6,9%	14,3%	20,3%	39,7%	30,3%	6,4%	2,7%
30-39	37,9%	10,8%	15,8%	26,3%	41,4%	33,0%	7,7%	3,4%
40-49	45,1%	10,7%	15,9%	26,6%	40,4%	40,2%	4,1%	3,2%
50-59	47,5%	11,2%	17,2%	18,6%	39,3%	45,6%	4,8%	4,9%
over 60	58,4%	12,8%	13,9%	12,4%	25,6%	44,0%	6,5%	6,5%
<i>Provenienza</i>								
America del Nord	23,1%	12,8%	15,4%	10,3%	59,0%	59,0%	7,7%	2,6%
America del Sud	8,8%	18,4%	6,9%	6,5%	78,3%	62,7%	4,1%	2,8%
UE	43,5%	10,8%	20,4%	33,2%	34,9%	37,5%	5,3%	4,8%
Europa (non UE)	51,7%	14,3%	11,2%	11,5%	40,5%	48,3%	6,2%	3,4%
Africa	51,1%	7,0%	11,8%	14,6%	36,0%	31,7%	7,0%	2,9%
Asia	39,9%	10,8%	10,8%	9,7%	45,2%	36,6%	5,7%	2,2%
Totale	44,1%	10,3%	15,6%	22,5%	38,9%	37,9%	5,9%	3,8%

Ciascuna cella riporta la percentuale di utenti che ha fatto la specifica richiesta indicata sulla colonna corrispondente nel corso del 2014; il totale su cui la percentuale è calcolata è da riferirsi alla categorie riportate per riga. Ad esempio, la prima cella indica che il 16,4% degli utenti dell'HC di Firenze ha fatto richiesta di accoglienza. Fonte: elaborazioni su dati Anthology 2014.

RISULTATI DELLE ANALISI DI REGRESSIONE

Il numero di accessi spontanei degli utenti

La variabile di conteggio relativa al numero di *accessi spontanei* per utente è caratterizzata dal fatto che una percentuale relativamente alta di utenti (il 37,5%) fa un solo accesso nel corso del 2014 e dal fatto che la varianza risulta più alta della media (cosiddetta *overdispersion*). Tali caratteristiche suggeriscono che i modelli econometrici più adeguati per studiare in che modo il numero di accessi degli utenti sia associato alle caratteristiche degli utenti sono i cosiddetti modelli *zero-inflation negative binomial* (ZINB)⁶. Nello specifico, consideriamo che la presenza di un numero di esiti pari a 1 "in eccesso" possa derivare da processi diversi. Ad esempio, un utente potrebbe limitarsi ad un solo accesso presso l'Help Center perché è solo di passaggio per la città (è un migrante in transito); oppure potrebbe non fare più di un accesso per altre caratteristiche personali che lo allontanano dalla struttura. Ipotizzando quindi che due processi diversi possano determinare l'esito secondo cui un utente fa un solo accesso presso l'Help Center, il modello ZINB proposto risulta dalla combinazione di un modello per la stima del numero di accessi spontanei (uno o più) con un modello sulla probabilità di non fare più di un accesso. I risultati delle stime dei modelli ZINB sul numero di accessi spontanei effettuati dagli utenti sul Campione A e sul Campione B sono riportati nella Tabella 7.

Tabella 7. Risultati dei modelli di regressione sul numero di accessi effettuati dagli utenti

	Campione A	Campione B	Campione A	Campione B
	Probabilità di fare un solo accesso		Numero di accessi	
Età	-0,084145	-0,00598	0,070885***	0,097862***
Età al quadrato	0,000918	0,000609	-0,000665***	-0,000897***
Donna	0,905299***	0,841426	-0,397934***	-0,328413***
<i>Provenienza (categoria di riferimento: Africa)</i>				
America del Nord	0,373264	1,576053	0,311549	-0,065474
America del Sud	-12,848232	-14,709912	-0,175042	-0,179073
UE	-24,540601	-2,432609*	0,331863***	0,046316
Europa (non UE)	-0,310776	0,894781	0,177189	0,236189
Asia	-0,270862	-1,666843	-0,107911	0,02321
<i>Help Center (categoria di riferimento: HC Roma)</i>				
HC Firenze	-3,757486	-2,352498**	-0,482958***	-0,395529***
HC Napoli	-31,750368	-28,746787	0,476956***	0,250340***
<i>Stato civile (categoria di riferimento: Divorziato/Separato)</i>				
Coniugato/convivente		-0,582418		-0,170496
Celibe/Vedovo		0,1184		-0,02495
<i>Condizione abitativa (categoria di riferimento: Sistemazione sicura ed adeguata)</i>				
Senza tetto		-2,381001*		0,838256***
Senza casa		-0,036101		0,914161***
Sistemazione insicura		-0,495002		0,505652***
Sistemazione inadeguata		0,991013		0,872791*
<i>Osservazioni</i>	4517	2196	4517	2196

La tabella riporta i coefficienti stimati attraverso modelli ZINB sulla variabile dipendente "Accessi spontanei". I livelli di significatività sono * $p < 0,10$, ** $p < 0,05$, *** $p < 0,01$. Fonte: elaborazioni su dati Anthology 2014.

⁶ Si veda Cameron-Trivedi (2010) per una descrizione dettagliata dei modelli ZINB e delle loro applicazioni. Si noti che tali modelli, oltre alla ricordata caratteristica di *overdispersion*, assumono che per la variabile dipendente del modello di regressione si verifichi una situazione di esiti pari a zero in "eccesso" (da cui *zero-inflation*). Nel caso in esame, la possibilità di esiti in eccesso si verifica per il valore 1 anziché zero; tuttavia, ciò non comporta alcun cambiamento nell'impostazione del modello, una volta che i dati relativi alla variabile accessi spontanei sia riscalata, sottraendo la costante 1 a ciascuna osservazione.

Nella parte sinistra della tabella sono riportati i modelli sulla probabilità di fare un solo accesso, che non ci suggeriscono relazioni statisticamente significative con le variabili considerate, salvo alcune eccezioni. In particolare, emerge che le donne hanno una maggiore probabilità di fare un solo accesso rispetto agli uomini, ma tale relazione è statisticamente significativa soltanto nel modello relativo al Campione A. Al contrario, dal modello sul campione B emerge che gli utenti provenienti da un Paese UE hanno una probabilità minore di fare un solo accesso rispetto agli utenti che provengono dall'Africa; analogamente, gli utenti che si rivolgono all'Help Center di Firenze hanno una probabilità minore di fare un solo accesso rispetto a quelli che si rivolgono all'Help Center di Roma.

Nella parte destra della tabella sono riportati i modelli che studiano la relazione tra il numero di accessi effettuati dagli utenti e le caratteristiche degli utenti. In questo caso, troviamo evidenza di una relazione significativa e positiva tra l'età dell'utente ed il numero di accessi. Inoltre, il segno negativo e significativo del coefficiente relativo alla variabile "Età al quadrato" segnala la possibile esistenza di una relazione non lineare tra l'età ed il numero di accessi spontanei e, in particolare, il fatto che il segno della relazione possa invertirsi dopo che sia stata raggiunta una "età massima". Tale andamento a "U rovesciata" della relazione tra numero di accessi spontanei ed età, in effetti, conferma quanto suggerito dalle statistiche descrittive sul numero medio di accessi per classe di età (Tabella 4). Coerentemente con il risultato riportato nei modelli contenuti nella parte sinistra della tabella, essere donna è associato ad un numero minore di accessi spontanei. Per quanto riguarda la provenienza, invece, non troviamo differenze significative tra gli utenti, ad eccezione del fatto che gli utenti provenienti da un Paese UE sembrano effettuare un numero di accessi maggiore rispetto agli utenti africani (la relazione è però significativa soltanto nel modello stimato sul campione A). Con riferimento all'Help Center cui l'utente si è rivolto, dai modelli stimati su entrambi i campioni emerge che, rispetto agli utenti dell'Help Center di Roma, il numero di accessi per utente è rispettivamente più basso nell'Help Center di Firenze e più alto nell'Help Center di Napoli. Infine, guardando ai risultati del modello stimato sul Campione B, mentre per lo stato civile non emergono relazioni statisticamente significative, una condizione abitativa disagiata sembra essere legata ad un numero di accessi più elevato.

La probabilità di fare richiesta per categoria di richiesta

I risultati relativi ai modelli di regressione che stimano la probabilità di esprimere una richiesta, secondo le quattro categorie definite nella sezione precedente, sono presentati in due blocchi, il primo (Tabella 8 e Grafici 1-5) relativo al Campione A ed il secondo (Tabella 9 e Grafici 6-10) relativo al Campione B. Inoltre, pur riportando i risultati rispetto a tutte le categorie di richiesta, i commenti che seguono si concentrano sui risultati relativi alle due categorie di richiesta che appaiono più rilevanti (accoglienza ed orientamento al lavoro).

Con riferimento ai risultati delle analisi di regressione sul Campione A, la Tabella 8 fornisce un primo quadro del segno⁷ e della significatività statistica delle relazioni che emergono tra la probabilità di esprimere una richiesta e le caratteristiche degli utenti in termini di età, genere, provenienza e Help Center cui ci si è rivolti. Una sintesi più comprensibile di tali risultati è fornita dai grafici. In particolare, il Grafico 1 riporta le probabilità predette, sulla base del modello contenuto nella Tabella 8, per ciascuna categoria di richiesta, in relazione a

⁷ Poiché, come indicato nella nota della Tabella 8, i risultati delle stime sono riportati in termini di *odds ratios*, il segno della relazione è da interpretare come negativo nel caso l'*odds ratio* sia minore di uno e come positivo nel caso l'*odds ratio* sia maggiore di uno.

ciascuna caratteristica degli utenti, di volta in volta *a parità delle altre caratteristiche* inserite nel modello e per le quali di conseguenza si controlla⁸. Esso ci suggerisce che la probabilità di esprimere una richiesta di accoglienza è pari al 91,1% per gli utenti di Napoli, rispetto ad una probabilità del 38% per gli utenti di Roma e del 15,3% per quelli di Firenze. Per quel che concerne la provenienza, la probabilità di esprimere una richiesta di accoglienza appare più alta per gli utenti provenienti dall’Africa (49%) rispetto agli utenti provenienti da tutti gli altri. Infine, con riferimento al genere, notiamo che le donne hanno una probabilità maggiore di fare richiesta di accoglienza (50,2%) rispetto agli uomini (41,6%). Per quanto riguarda l’orientamento al lavoro, la probabilità di fare richiesta è decisamente più alta per gli utenti di Firenze (70%) rispetto a quelli di Roma (39,7%), ma soprattutto rispetto a quelli di Napoli (4,4%). In relazione alla provenienza, la probabilità più alta di fare richiesta di orientamento al lavoro si registra per gli utenti provenienti dall’America del Sud (57,4%); per gli utenti provenienti da altre aree geografiche la probabilità è in media inferiore al 40%. Infine, confrontando uomini e donne, notiamo che la probabilità predetta di far richiesta di orientamento al lavoro è leggermente più alta per le donne (41,1%) rispetto agli uomini (37,9%).

I Grafici 2-5 riportano le probabilità predette, per ciascuna categoria di richiesta, mostrando come esse varino al variare dell’età per quattro gruppi di utenti-tipo: “uomo UE”, “uomo extra-UE”, “donna UE” e “donna extra-UE”. In particolare, rispetto alla probabilità di fare richiesta di accoglienza, il Grafico 2 mostra un andamento ad “U” rispetto all’età delle probabilità di fare richiesta di accoglienza per tutti e quattro gli utenti-tipo. Nello specifico, ciò implica che le probabilità diminuiscano al crescere dell’età, fino a raggiungere un minimo in corrispondenza di circa 40 anni, per poi cominciare ad aumentare piuttosto rapidamente al crescere dell’età. D’altra parte, per ogni livello d’età, la probabilità di fare richiesta di accoglienza per l’utente-tipo “uomo UE” risulta minore rispetto a quella degli altri utenti-tipo (con un range compreso tra meno del 40% e circa il 70%). Il contrario vale per l’utente-tipo donna UE (con un range per le probabilità predette comprese tra circa il 50% e l’80%). Con riferimento alla probabilità di fare richiesta di orientamento al lavoro (Grafico 4), notiamo che l’andamento delle probabilità predette per i quattro utenti-tipo è simmetrica (cioè corrisponde ad una “U-rovesciata”) rispetto al caso della probabilità di fare richiesta di accoglienza. In particolare, le curve delle probabilità predette raggiungono un massimo in corrispondenza di un’età compresa tra 40 e 45 anni. Inoltre, in questo caso, notiamo una probabilità predetta più bassa per l’utente-tipo “uomo UE” (il range delle probabilità predette è compreso tra circa il 10% e meno del 40%) rispetto agli altri utenti-tipo, per i quali i profili di probabilità al variare dell’età tendono a coincidere (variando in un range di probabilità comprese tra circa il 10% ed il 45%).

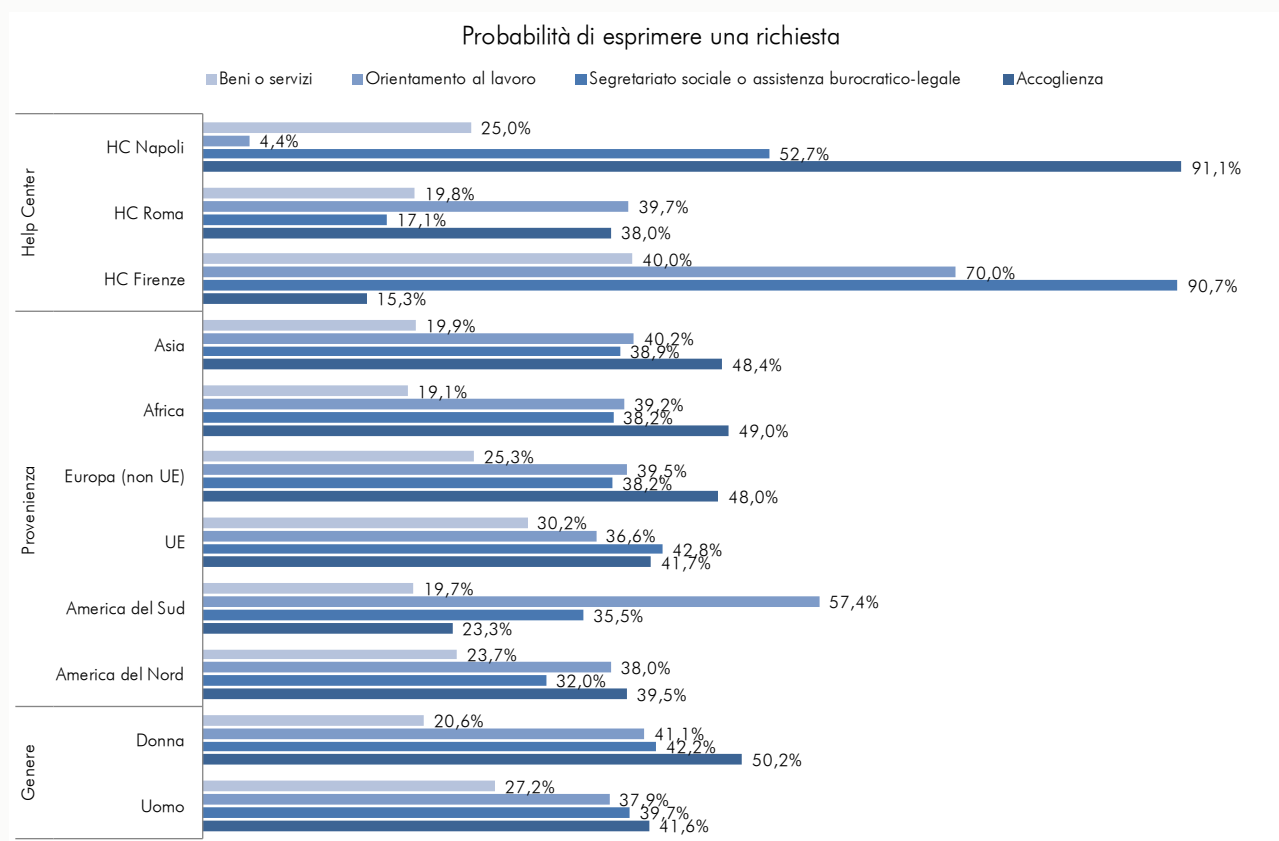
⁸ Per non appesantire l’esposizione dei risultati, da questo punto in avanti ogni volta che si commentano le probabilità predette dai modelli è implicito che esse siano di volta in volta relative alla particolare caratteristica presa in esame *a parità delle altre condizioni*, ovvero controllando tutte le altre caratteristiche inserite nel modello.

Tabella 8. Risultati dei modelli di regressione sulla probabilità di esprimere una richiesta (Campione A)

	Accoglienza	Segretariato sociale o assistenza burocratico-legale	Orientamento al lavoro	Beni o servizi
Età	0,946734***	0,989067	1,112710***	1,007587
Età al quadrato	1,000856***	1,000224	0,998632***	0,999947
Donna	1,642968***	1,175272*	1,194534**	0,682364***
Provenienza (categoria di riferimento: Africa)				
America del Nord (a)	0,583091	0,630289	0,935956	1,328522
America del Sud (b)	0,180289***	0,821165	2,664442***	1,039475
UE (c)	0,666671***	1,359386***	0,868623*	1,872397***
Europa (non UE) (d)	0,948906	0,995512	1,015519	1,450658**
Asia (e)	0,967634	1,044543	1,051048	1,052371
Help center (categoria di riferimento: HC Roma)				
HC Firenze (f)	0,278066***	49,247198***	3,708573***	2,771562***
HC Napoli (g)	18,972008***	5,504990***	0,065843***	1,361145***
Osservazioni	4571	4571	4571	4571

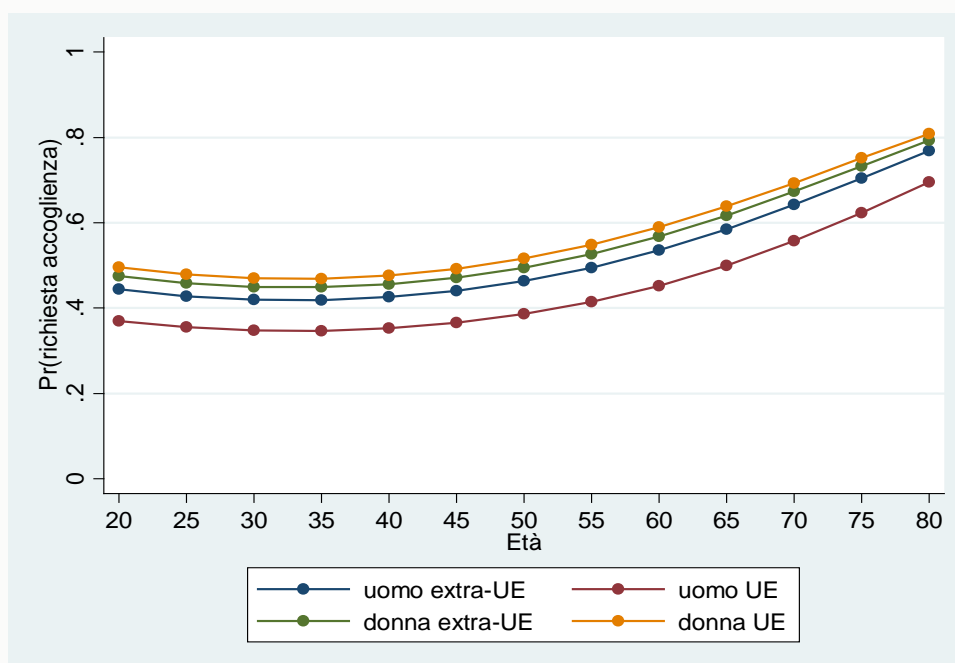
La tabella riporta gli *odds ratios* stimati attraverso modelli logit sulle variabili dipendenti "Probabilità di esprimere una richiesta di accoglienza", "Probabilità di esprimere una richiesta di segretariato sociale o di assistenza burocratico-legale", "Probabilità di esprimere una richiesta di orientamento al lavoro", "Probabilità di esprimere una richiesta di beni o servizi". I livelli di significatività sono * $p < 0,10$, ** $p < 0,05$, *** $p < 0,01$. Fonte: elaborazioni su dati Anthology 2014.

Grafico 1. Probabilità di esprimere una richiesta (suddivisione in base alla categoria) per Help Center, provenienza e genere



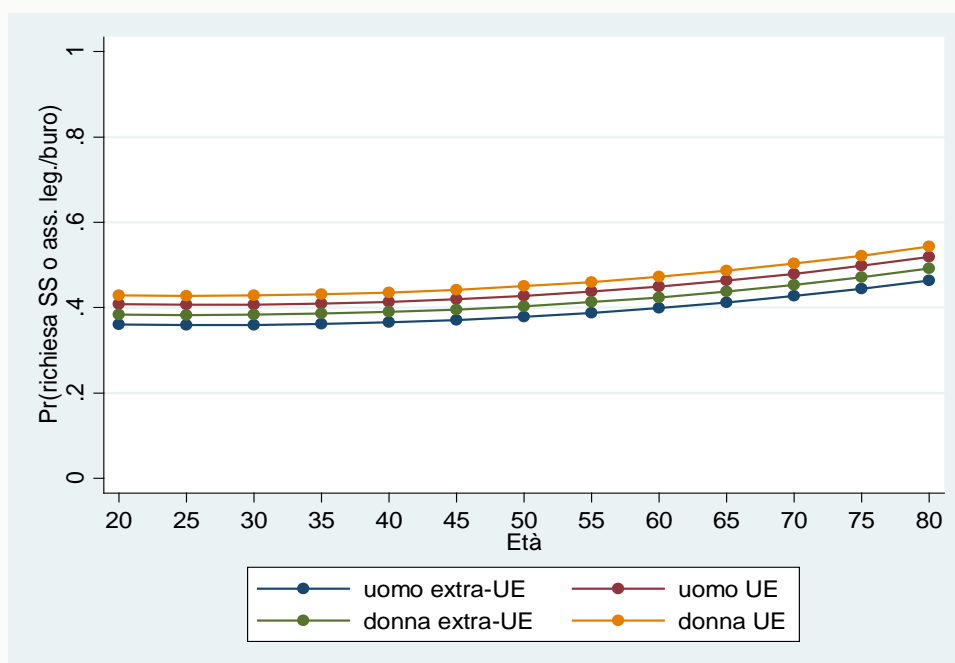
Nota: Probabilità predette calcolate sulla base dei risultati dei modelli di regressione riportati nella Tabella 8.

Grafico 2. Probabilità di esprimere una richiesta di accoglienza in base al genere e alla provenienza ed in relazione all'età



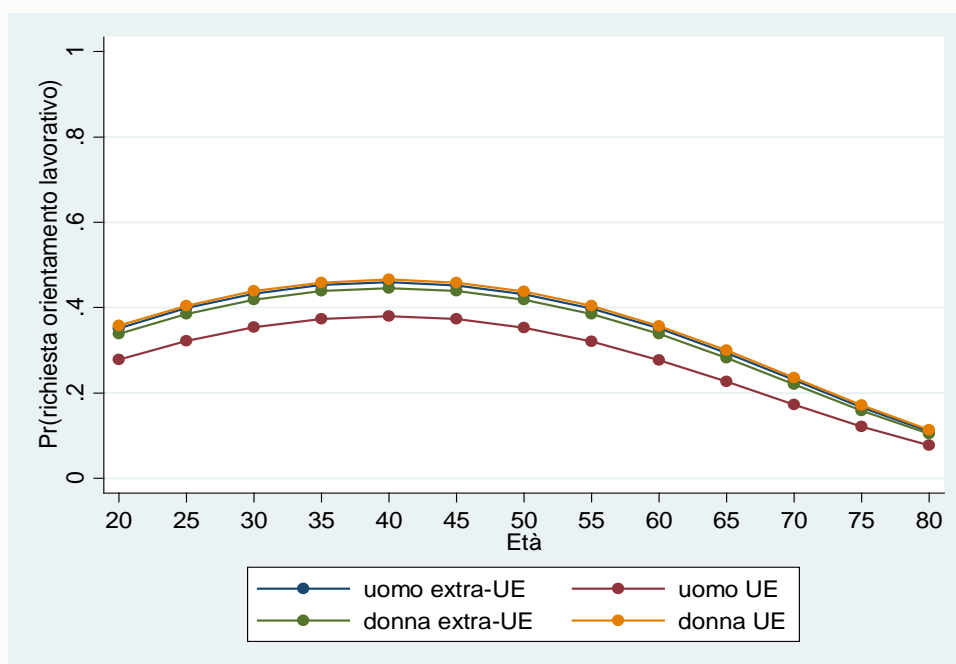
Nota: Probabilità predette calcolate sulla base dei risultati dei modelli di regressione riportati nella Tabella 8, in cui la provenienza degli utenti è indicata in relazione all'appartenenza all'area dell'Unione Europea (UE ed extra-UE).

Grafico 3. Probabilità di esprimere una richiesta di segretariato sociale o assistenza burocratico-legale in base al genere e alla provenienza ed in relazione all'età



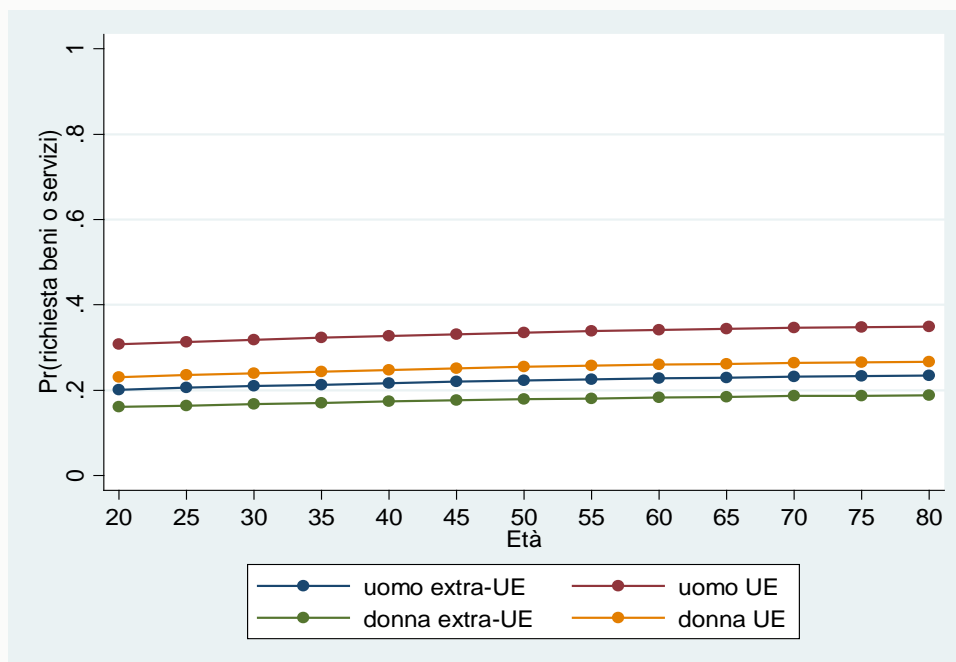
Nota: Probabilità predette calcolate sulla base dei risultati dei modelli di regressione riportati nella Tabella 8, in cui la provenienza degli utenti è indicata in relazione all'appartenenza all'area dell'Unione Europea (UE ed extra-UE).

Grafico 4. Probabilità di esprimere una richiesta di orientamento al lavoro in base al genere e alla provenienza ed in relazione all'età



Nota: Probabilità predette calcolate sulla base dei risultati dei modelli di regressione riportati nella Tabella 8, in cui la provenienza degli utenti è indicata in relazione all'appartenenza all'area dell'Unione Europea (UE ed extra-UE).

Grafico 5. Probabilità di esprimere una richiesta di beni o servizi in base al genere e alla provenienza ed in relazione all'età



Nota: Probabilità predette calcolate sulla base dei risultati dei modelli di regressione riportati nella Tabella 8, in cui la provenienza degli utenti è indicata in relazione all'appartenenza all'area dell'Unione Europea (UE ed extra-UE)

Analogamente al primo blocco di risultati relativi alle stime sul Campione A, la Tabella 9 riassume i risultati relativi alle stime sul Campione B, in termini del segno⁹ e della significatività statistica delle relazioni tra la probabilità di esprimere una richiesta e le caratteristiche degli utenti, che in questo caso comprendono anche lo stato civile e la condizione abitativa. Dalla Tabella 9 emerge evidenza del fatto che il versare in una condizione abitativa disagiata sia in generale associato non solo ad una maggiore probabilità di fare richiesta di accoglienza, ma anche ad una maggiore probabilità di fare richiesta di beni e servizi e ad una minore probabilità di fare richiesta di orientamento al lavoro.

Il Grafico 6, sulla base delle stime del modello riportato in Tabella 9, mostra quindi le probabilità predette in relazione allo stato civile e alla condizione abitativa degli utenti. Con riferimento alla probabilità¹⁰ di far richiesta di accoglienza, il Grafico 6 mostra che la probabilità è più alta per un utente divorziato/separato (52,6%) rispetto ad un utente celibe/vedovo (46,1%) e ad un utente coniugato/convivente (48,3%). In relazione, invece, alla condizione abitativa, come prevedibile, il grafico mostra che la probabilità di fare richiesta di accoglienza è più alta per coloro che versano in condizioni abitative disagiate (in particolare, per i senza tetto è pari al 56,3%) rispetto a chi dispone di una sistemazione sicura ed adeguata (22,9%). Per quanto riguarda le richieste di orientamento al lavoro, la probabilità predetta appare più alta per un divorziato/separato (42,5%) rispetto sia ad un celibe/vedovo (38,3%) che ad un coniugato/convivente (37,1%). In relazione alla condizione abitativa, la probabilità predetta più alta corrisponde a chi dispone di una sistemazione sicura ed adeguata (55,8%), risultando decisamente più bassa per chi versa in condizioni di disagio abitativo (per i senza tetto è solo del 31,5%).

Nei Grafici 7-10 sono riportate le probabilità predette per le diverse categorie di richiesta, al variare dell'età, per quattro gruppi di utenti-tipo: utenti provenienti da Paesi UE con problemi abitativi ("UE senza casa"), utenti provenienti da Paesi UE senza problemi abitativi ("UE con casa"), utenti provenienti da Paesi al di fuori dell'UE con problemi abitativi ("extra-UE senza casa") ed utenti provenienti da Paesi al di fuori dell'UE senza problemi abitativi ("extra-UE con casa"). Nel Grafico 7 notiamo che, a prescindere dall'utente-tipo, la relazione tra la probabilità predetta di fare richiesta di accoglienza e l'età è ad "U", indicando che essa diminuisce fino ad un certo valore dell'età (circa 45 anni) per poi cominciare ad aumentare al crescere dell'età. Inoltre, per qualunque livello di età, le probabilità predette per un utente "extra-UE con casa" ed "UE con casa" sono inferiori rispetto agli altri utenti-tipo (in un range di probabilità comprese tra circa il 20% ed il 50%). Per gli utenti con problemi abitativi ("UE senza casa" ed "extra-UE senza casa") osserviamo che il range delle probabilità predette varia tra circa il 50% e l'80%. Il Grafico 9 mostra, invece, l'andamento delle probabilità relative per i diversi utenti-tipo nel caso della probabilità di fare richiesta di orientamento al lavoro. In proposito osserviamo che l'andamento è ad "U-rovesciata" per tutti gli utenti-tipo; ciò indica che la probabilità predetta aumenta al crescere dell'età fino ad un valore massimo (in corrispondenza di un'età compresa tra 40 ed i 45 anni), per poi cominciare a diminuire al crescere dell'età (con livelli di probabilità molto basse per gli utenti più anziani). Dato questo andamento per tutti gli utenti-tipo, notiamo che – per ogni valore dell'età – il livello di probabilità è sempre più basso per gli utenti-tipo "UE senza casa" ed "extra-UE senza casa" (in un range di probabilità comprese tra circa il 10% e poco più del 40%) rispetto agli utenti-tipo "UE con casa" ed "extra-UE con casa" (in un range di probabilità comprese tra circa il 15% e circa il 60%).

⁹ Si veda la nota 4.

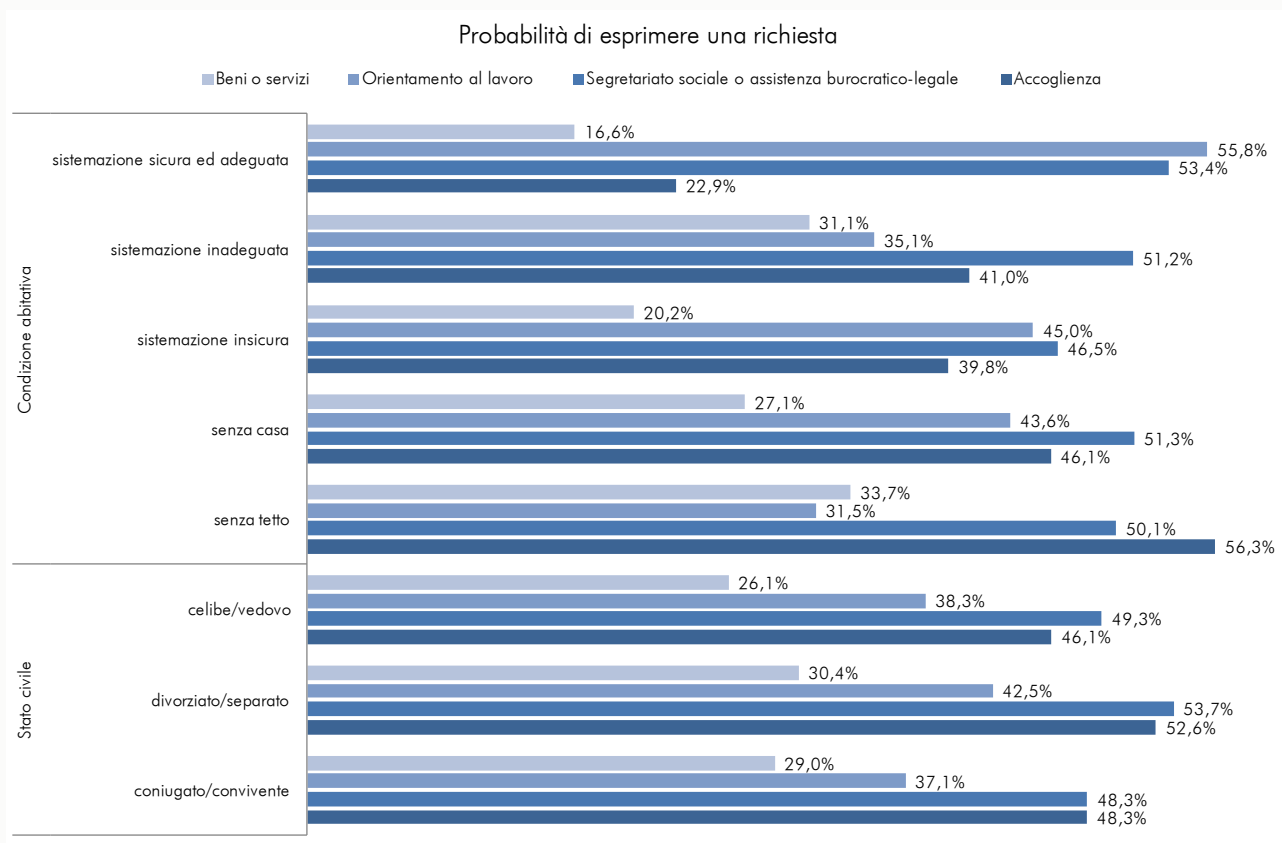
¹⁰ Si veda la nota 6.

Tabella 9. Risultati dei modelli di regressione sulla probabilità di esprimere una richiesta (Campione B)

	Accoglienza	Segretariato sociale o assistenza burocratico- legale	Orientamento al lavoro	Beni o servizi
Età	0,936280**	0,99462	1.133160***	1,021478
Età al quadrato	1,000895**	1,000186	0,998375***	0,999765
Donna	1,758954***	1,301738*	1,013671	0,805511*
Provenienza (categoria di riferimento: Africa)				
America del Nord (a)	0,500187	1,474055	0,908154	1,336894
America del Sud (b)	0,455023**	0,989522	2,047257**	0,987678
UE (c)	0,673231***	1,128422	0,912541	1,433330***
Europa (non UE) (d)	1,120862	0,958976	1,048709	1,247722
Asia (e)	0,882783	0,691436*	1,126837	1,159432
Help center (categoria di riferimento: HC Roma)				
HC Firenze (f)	0,724611**	54,547013***	2,199168***	3,166532***
HC Napoli (g)	35,697291***	5,212696***	0,056290***	1,032897
Stato civile (categoria di riferimento: divorziato(a)/separato(a))				
Coniugato(a)/convivente (h)	0,743873*	0,712705**	0,707206**	0,928245
Celibe(nubile)/Vedovo(a) (i)	0,634293***	0,755460*	0,766182*	0,799503
Condizione alloggiativa (categoria di riferimento: sistemazione adeguata e sicura)				
Senza tetto (l)	13,303772***	0,814301	0,237627***	2,697570***
Senza casa (m)	7,071997***	0,874991	0,476971***	1,938637***
Sistemazione insicura (n)	4,518726***	0,642938	0,518115***	1,293112
Sistemazione inadeguata (o)	4,971702***	0,870885	0,293634**	2,381347*
Osservazioni	2220	2220	2220	2220

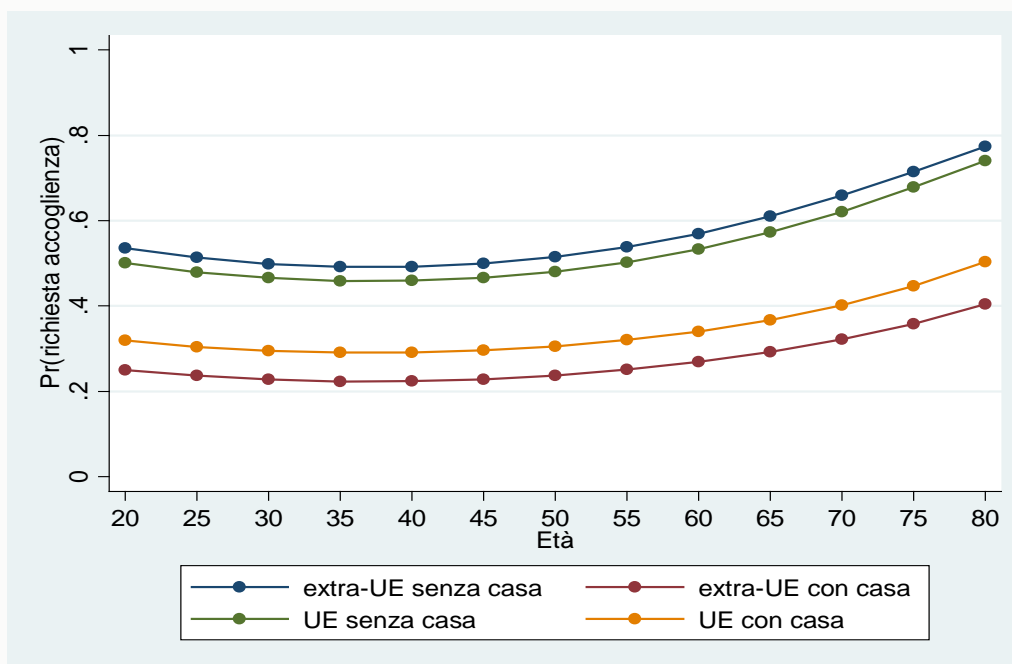
La tabella riporta gli *odds ratios* stimati attraverso modelli logit sulle variabili dipendenti "Probabilità di esprimere una richiesta di accoglienza", "Probabilità di esprimere una richiesta di segretariato sociale o di assistenza burocratico-legale", "Probabilità di esprimere una richiesta di orientamento al lavoro", "Probabilità di esprimere una richiesta di beni o servizi". I livelli di significatività sono * p<0,10, ** p<0,05, *** p<0,01. Fonte: elaborazioni su dati Anthology 2014.

Grafico 6. Probabilità di esprimere una richiesta (suddivisione in base alla categoria) per condizione abitativa e stato civile



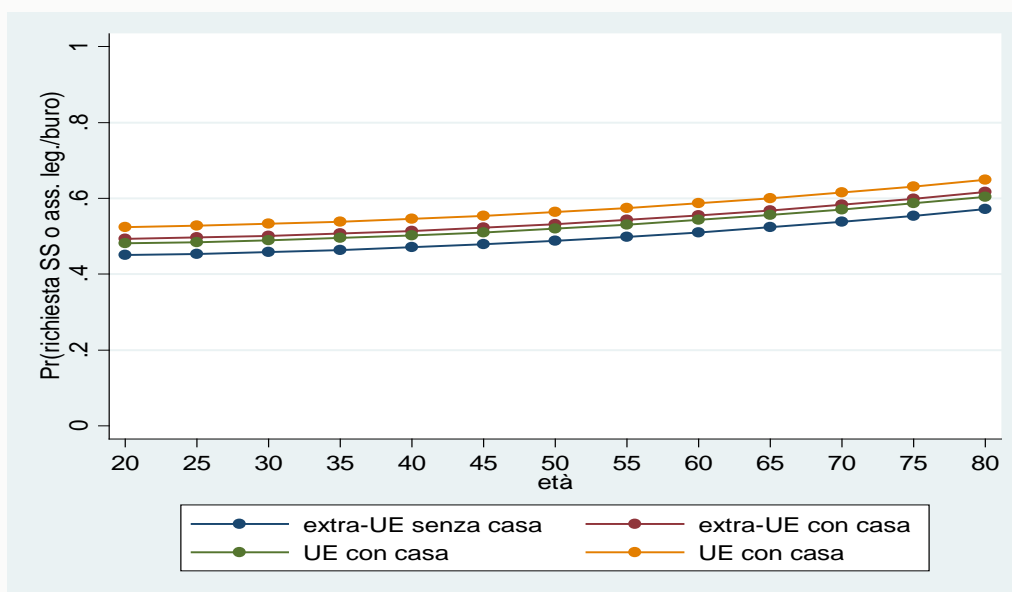
Nota: Probabilità predette calcolate sulla base dei risultati dei modelli di regressione riportati nella Tabella 9

Grafico 7. Probabilità di esprimere una richiesta di accoglienza in base alla provenienza e alla condizione abitativa ed in relazione all'età



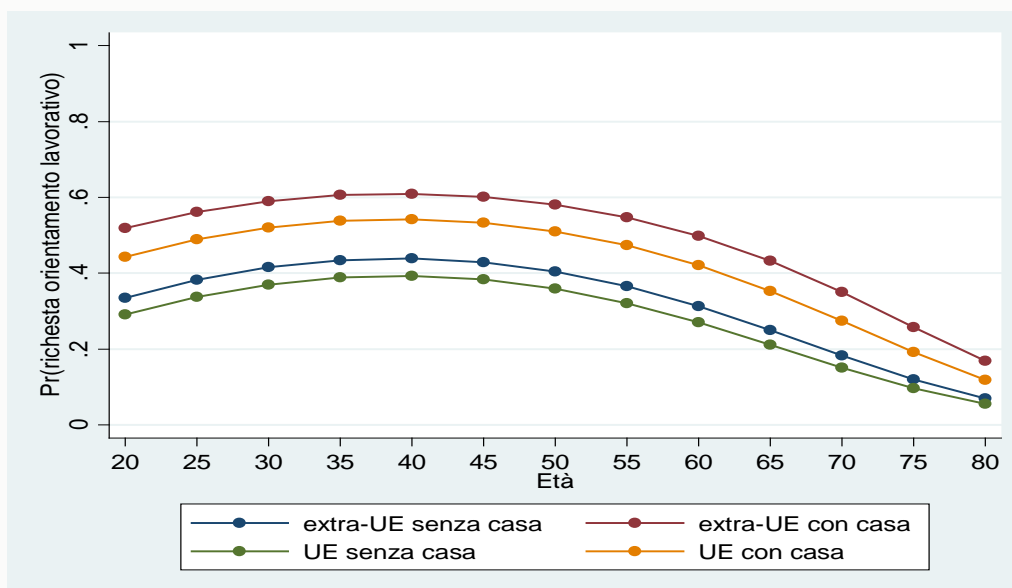
Nota: Probabilità predette calcolate sulla base dei risultati dei modelli di regressione riportati nella Tabella 9, in cui la provenienza degli utenti è indicata in relazione all'appartenenza all'area dell'Unione Europea (UE ed extra-UE) e la condizione abitativa è espressa con riferimento alla disponibilità di una sistemazione adeguata e sicura ("con casa") o all'assenza di tale disponibilità (le classificazioni "senza tetto", "senza casa", "sistemazione insicura", "sistemazione inadeguata" sono raggruppate nella categoria "senza casa").

Grafico 8. Probabilità di esprimere una richiesta di segretariato sociale o assistenza burocratico-legale in base alla provenienza e alla condizione abitativa ed in relazione all'età



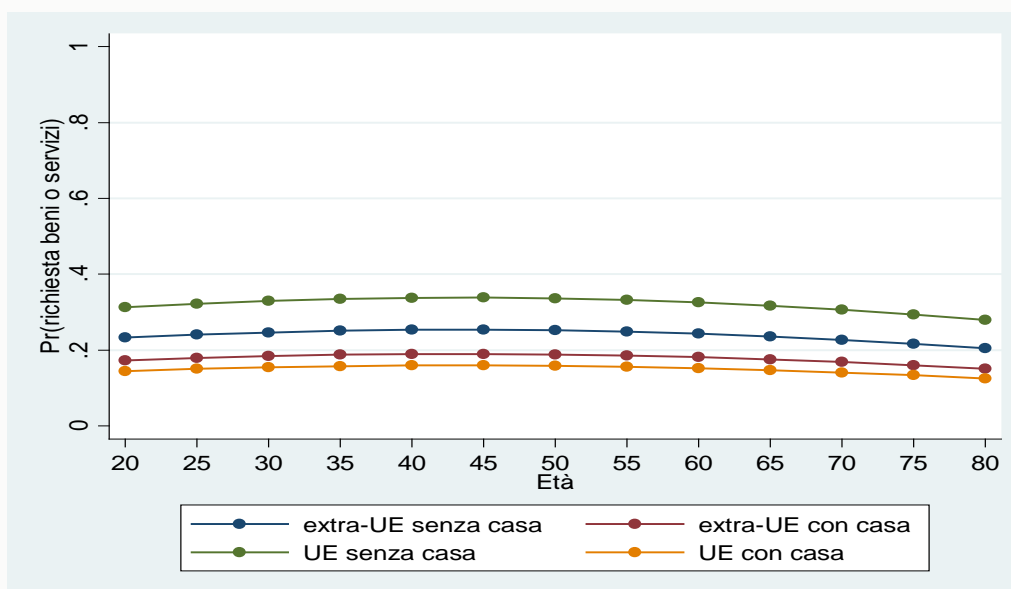
Nota: Probabilità predette calcolate sulla base dei risultati dei modelli di regressione riportati nella Tabella 9, in cui la provenienza degli utenti è indicata in relazione all'appartenenza all'area dell'Unione Europea (UE ed extra-UE) e la condizione abitativa è espressa con riferimento alla disponibilità di una sistemazione adeguata e sicura ("con casa") o all'assenza di tale disponibilità (le classificazioni "senza tetto", "senza casa", "sistemazione insicura", "sistemazione inadeguata" sono raggruppate nella categoria "senza casa").

Grafico 9. Probabilità di esprimere una richiesta di orientamento lavorativo in base alla provenienza e alla condizione abitativa ed in relazione all'età



Nota: Probabilità predette calcolate sulla base dei risultati dei modelli di regressione riportati nella Tabella 9, in cui la provenienza degli utenti è indicata in relazione all'appartenenza all'area dell'Unione Europea (UE ed extra-UE) e la condizione abitativa è espressa con riferimento alla disponibilità di una sistemazione adeguata e sicura ("con casa") o all'assenza di tale disponibilità (le classificazioni "senza tetto", "senza casa", "sistemazione insicura", "sistemazione inadeguata" sono raggruppate nella categoria "senza casa").

Grafico 10. Probabilità di esprimere una richiesta di beni o servizi in base alla provenienza e alla condizione abitativa ed in relazione all'età



Nota: Probabilità predette calcolate sulla base dei risultati dei modelli di regressione riportati nella Tabella 9, in cui la provenienza degli utenti è indicata in relazione all'appartenenza all'area dell'Unione Europea (UE ed extra-UE) e la condizione abitativa è espressa con riferimento alla disponibilità di una sistemazione adeguata e sicura ("con casa") o all'assenza di tale disponibilità (le classificazioni "senza tetto", "senza casa", "sistemazione insicura", "sistemazione inadeguata" sono raggruppate nella categoria "senza casa").

CONCLUSIONI

Nonostante l'abbondante letteratura economica e sociologica dedicata alle tematiche della povertà e della disuguaglianza, il fenomeno della povertà estrema, nelle sue diverse forme, ha ricevuto sinora una scarsa attenzione. Il motivo principale di questo *gap* nella letteratura scientifica è da rinvenire principalmente nella mancanza di dati che consentano di misurare la povertà estrema ed indagarne le cause, identificando le caratteristiche degli individui che vivono in tali condizioni.

Lo scopo di questo *Research Paper* era quello di contribuire allo studio del fenomeno della povertà estrema, facendo uso di un dataset originale ottenuto attraverso il sistema Anthology, nel contesto dell'attività dell'ONDS. In particolare, le analisi svolte hanno fatto riferimento ai microdati contenenti le caratteristiche individuali (genere, età, provenienza, stato civile, condizione abitativa), il numero di accessi spontanei e le richieste effettuate da parte degli utenti degli Help Center di stazione di Firenze, Roma e Napoli.

Le analisi descrittive sugli utenti dei tre Help Center suggeriscono, innanzitutto, che gli uomini sono tendenzialmente più giovani (si concentrano nelle classi di età 30-39 e 40-49) rispetto alle donne (si concentrano nelle classi di età 40-49 e 50-59). Per quanto riguarda la provenienza, le percentuali più alte si registrano per gli utenti provenienti dai Paesi UE e per quelli africani. Inoltre, gli utenti africani e asiatici risultano tendenzialmente più giovani degli utenti provenienti da altre aree geografiche.

Il primo obiettivo dello studio era quello di fornire un'analisi del numero di accessi spontanei

per utente, che in media risulta essere di 5,4. Lo studio delle modalità secondo cui il numero di accessi spontanei è associato alle caratteristiche individuali degli utenti, attraverso analisi di regressione, ha messo in luce l'esistenza di una relazione a "U-rovesciata" per quanto riguarda l'età (il numero di accessi spontanei aumenta al crescere dell'età fino ad un'età massima, per poi cominciare a decrescere). Inoltre, confermando i risultati dell'analisi descrittiva, emerge che le donne effettuano un numero di accessi inferiore rispetto agli uomini. In relazione agli Help Center cui gli utenti si rivolgono, il numero di accessi per utente risulta essere rispettivamente più basso per Firenze e più alto per Napoli, prendendo come riferimento gli utenti di Roma. Infine, il numero di accessi spontanei sembra essere in media più alto per gli utenti che versano in una condizione di disagio abitativo, rispetto a quelli che dispongono di una sistemazione adeguata e sicura.

Il secondo obiettivo dello studio era quello di stimare la probabilità di esprimere una richiesta, secondo le diverse categorie di richiesta che gli utenti possono effettuare presso gli Help Center, in relazione alle loro caratteristiche individuali. I risultati più interessanti a riguardo sono quelli relativi alla probabilità di fare richiesta di accoglienza e alla probabilità di fare richiesta di orientamento al lavoro. Tali risultati sono presentati per ciascuna caratteristica individuale, controllando, di volta in volta, le altre caratteristiche.

Innanzitutto, sia la probabilità predetta di fare richiesta di accoglienza che quella di fare richiesta di orientamento al lavoro risultano più alte per le donne (rispettivamente 50,2% e 41,1%) rispetto agli uomini (rispettivamente 41,6% e 37,9%).

Per quanto concerne le differenze tra utenti che si sono rivolti a Help Center diversi, emerge una probabilità di fare richiesta di accoglienza più alta per gli utenti dell'Help Center di Napoli (91,1%) rispetto a quella degli altri due centri (38% per Roma e 15,3% per Firenze). La situazione è diversa per la probabilità di fare richiesta di orientamento al lavoro: in tal caso, la probabilità predetta è più alta per gli utenti di Firenze (70%) rispetto a quelli di Roma (39,7%) e di Napoli (4,4%). Tali risultati appaiono coerenti considerando le attività cui i singoli centri dedicano maggiore attenzione¹: l'Help Center di Firenze ha un focus specifico sull'orientamento al lavoro, diversamente dall'Help Center di Napoli, che invece ha maggiore esperienza e strumenti nell'ambito dell'accoglienza. L'Help Center di Roma si occupa di entrambe le problematiche e dunque non si caratterizza per un focus specifico.

Con riferimento alla provenienza, i modelli di regressione suggeriscono che la probabilità di fare richiesta di accoglienza è leggermente più alta per gli utenti provenienti dall'Africa (49%) rispetto a quelli provenienti dall'Asia o da Paesi Europei, sia interni che esterni all'UE; tale probabilità è invece più bassa per gli utenti provenienti sia dall'America del Sud che dall'America del Nord. Anche in questo caso, inoltre, i risultati relativi alla probabilità di fare richiesta di orientamento al lavoro sono diversi: per gli utenti provenienti dall'America del Sud la probabilità predetta è più alta (57,4%) rispetto a quella degli utenti provenienti da altre aree geografiche (in media è inferiore al 40%).

Costruendo poi degli utenti-tipo in base al genere e alla provenienza (definita in termini di Paesi UE e Paesi extra-UE), è emerso che la probabilità di fare richiesta di accoglienza si riduce lentamente all'aumentare dell'età fino a circa 40 anni, per poi cominciare a crescere rapidamente oltre quell'età, per tutti gli utenti-tipo. In altri termini, mentre tra i 20 e i 40 anni gli utenti tendono a fare minore richiesta di accoglienza con una tendenza lievemente decrescente, oltre i 40 anni è sempre più probabile che gli utenti facciano tale richiesta.

¹ Per maggiore chiarezza, si veda quanto riportato nelle interviste ai singoli Help Center contenute nella parte terza del rapporto.

Nonostante questo andamento comune, tuttavia, i livelli stimati di probabilità risultano sempre più bassi per gli uomini provenienti da Paesi UE (tra il 40% e il 70%) e sempre più alti per le donne provenienti da Paesi UE (tra il 50% e l'80%). Con riferimento all'orientamento al lavoro, i profili di probabilità degli utenti-tipo hanno un andamento che possiamo definire speculare rispetto a quello relativo all'accoglienza. In questo caso, per tutti gli utenti-tipo, tra i 20 ed i 40-45 anni la probabilità di fare richiesta di orientamento al lavoro aumenta leggermente, per poi diminuire progressivamente ed in modo sempre più accentuato oltre i 45 anni. Inoltre, l'utente-tipo con il profilo di probabilità più basso rispetto agli altri è l'uomo proveniente da un Paese UE. Nel complesso, gli andamenti delle probabilità di richiesta di accoglienza e di orientamento al lavoro appaiono in linea con le aspettative. Da un lato, è plausibile che le richieste di accoglienza provengano principalmente dagli utenti più anziani, i quali possono incontrare maggiori difficoltà nel trovare un posto in cui vivere, sia in termini di esigenze fisiche e capacità di resistenza, che in termini di abilità nel trovare delle soluzioni abitative al di fuori del circuito degli Help Center. D'altra parte, appare altrettanto plausibile che siano gli utenti più giovani quelli più interessati a risolvere problemi lavorativi, essendo probabilmente meno scoraggiati nella ricerca di un impiego rispetto agli anziani e avendo, in generale, migliori prospettive e opportunità.

L'ultimo gruppo di analisi, infine, ha prodotto risultati interessanti con riferimento alla condizione abitativa e allo stato civile degli utenti. In generale, l'evidenza empirica ottenuta suggerisce che una condizione abitativa disagiata si associ con una maggiore probabilità di fare richiesta non solo di accoglienza ma anche di beni e servizi, e d'altra parte con una minore probabilità di fare richiesta di orientamento al lavoro. Appare infatti ragionevole che la priorità di chi versa in condizioni abitative disagiate sia quella di soddisfare esigenze di natura primaria (assicurarsi una sistemazione o un pasto) piuttosto che esigenze di reinserimento lavorativo. In relazione allo stato civile, invece, le probabilità di far richiesta di accoglienza e di orientamento al lavoro risultano più alte per gli utenti divorziati e separati (rispettivamente pari al 52,6% e al 42,5%). Tale risultato può essere interpretato in termini delle maggiori difficoltà che individui con esperienza di rottura dei legami familiari possono incontrare, in relazione alla possibilità di dover provvedere sia ad un'eventuale nuova soluzione abitativa sia ad un migliore o nuovo impiego.

Nel complesso, la natura sezionale dei dati utilizzati e la disponibilità di un numero limitato di caratteristiche individuali degli utenti degli Help Center di stazione non ha consentito di avanzare ipotesi di causalità tra di esse ed il numero di accessi effettuati dagli utenti, da un lato, e le probabilità di fare diverse tipologie di richiesta, dall'altro. Tuttavia, è stato possibile indagare le relazioni tra le diverse variabili in termini di associazioni, ottenendo dei risultati interessanti, considerando l'attuale scarsa disponibilità di evidenza empirica sui fenomeni di povertà estrema. Inoltre, essi possono costituire la base di futuri sviluppi di ricerca soprattutto alla luce del potenziale informativo dei dati raccolti dall'ONDS attraverso il sistema Anthology.

Riferimenti bibliografici

Boeri, T., Braga, M., Corno, L. (2009), L'economia invisibile dei senza casa, in " *Homelessness e dialogo interdisciplinare. Analisi a confronto tra modelli diversi* " a cura di Raffaele Gnocchi, Biblioteca di testi e studi, Carocci Editore, Roma.

Braga, M., Corno, L. (2011), Being Homeless: Evidence from Italy, *Giornale degli Economisti e Annali di Economia, Nuova Serie, Vol. 70 (Anno 124), No. 3*, pp. 33-73.

Busch-Geertsema, V., Edgar, W., O'Sullivan, E., Pleace, N. (2010), *Homelessness and Homeless Policies in Europe: Lessons from Research*, Report presentato alla *European Consensus Conference on Homelessness* (FEANTSA e Commissione Europea).

Cameron, A. C., Trivedi, P. K. (2010), *Microeconometrics using Stata*, Revised Edition.

Chamberlain C., Mackenzie D. (1992), Understanding Contemporary Homelessness: Issues of Definition and Meaning, *Australian Journal of Social Issues*, 27(4), 274-297.

European Commission (2013), *Confronting Homelessness in the European Union (COMMISSION STAFF WORKING DOCUMENT), Towards Social Investment for Growth and Cohesion - including implementing the European Social Fund 2014-2020 (Social Investment Package)*.

Istat (2014), La ricerca nazionale sulla condizione delle persone senza dimora in Italia, Collana: Letture statistiche – Metodi.

finito di stampare nel mese di luglio 2015
GRAFICANAPPA
Via A. Gramsci, 19 - 81031 Aversa (CE)



ISBN 978-88-907637-4-8



9 788890 763748