

Tavolo: Comunità

Tema: Inclusione

Titolo proposta: Modello di servizio 2.0 (avanzato) per gli Help Center

Rendere gli Help Center strutture di servizio che siano in grado non solo di erogare prestazioni ma di coinvolgere soggetti e risorse, a cominciare da quelle rappresentate dalla cittadinanza attiva, e di interloquire con chi frequenta le stazioni

1. Breve contestualizzazione

Gli Help Center presenti nelle principali stazioni italiane sono attualmente 16. Svolgono un ruolo di coordinamento tra i vari soggetti –pubblici e privati- presenti nelle stazioni (Comuni e relativi assessorati competenti, strutture FS, Terzo Settore, Polfer, commercianti, cittadini, ecc). Il primo Help Center è stato istituito a inizio 2000, quando la situazione sociale ed economica del Paese era diversa. Le attività degli Help Center fino ad oggi sono state modellate sulle attività dei primi e principali Help Center (Milano e Roma), metodologia condivisa in una Carta dei Valori che viene sottoscritta per ogni nuovo Help Center. Con la crisi economica iniziata nel 2007, la situazione sociale italiana è profondamente mutata, portando oltre il 20% della popolazione a rischio povertà. Le crisi politiche e belliche dell'area africana hanno poi sviluppato fortissimi flussi migratori verso il nostro Paese che hanno investito, in prima battuta, proprio le nostre stazioni, moltiplicando le situazioni di grave disagio sociale.

2. Formulazione riposta: positiva

Sulla base di questa duplice criticità (nuove povertà e flussi migratori) gli strumenti messi in campo dalle organizzazioni che gestiscono gli Help Center devono ora essere rivisti affinché nasca una nuova metodologia operativa. La presa in carico delle persone in stato di disagio, intanto, deve avvalersi sempre più delle nuove tecnologie. A tal fine si sta già lavorando per la diffusione in tutti gli Help Center della piattaforma informatica Anthology, che attualmente mette in rete una parte degli Help Center. Gli operatori poi dovranno utilizzare anche altri strumenti informatici (tablet, app, iphone, ecc) per lavorare in rete in tempo reale con altri Help Center, con le istituzioni e con altri soggetti del Terzo settore.

La nuova situazione socioeconomica impone che nuove attività siano realizzate nei principali Help Center, laddove lo spazio lo consenta, per formare e orientare le persone disagiate, tenendo presente che il principale motore di reinserimento sociale è il lavoro. E su questo punto il Gruppo FS ha già svolto un suo ruolo di esempio come “azienda pilota” per un nuovo modello di Welfare (progetto europeo Work in Stations).

Saranno realizzate nuove iniziative calibrate sui nuovi bisogni del territorio mirate alla creazione di una più vasta rete associativa anche in settori diversi da quelli tipici del disagio sociale (persone senza dimora o migranti). Lo spostamento dell’Help Center di Roma Termini in locali più ampi e più distanti dall’area di stazione - la cui inaugurazione è prevista entro il I semestre 2016 - sarà l’occasione per ridefinire le funzioni dell’Help Center, d’intesa con la cooperativa sociale Europe Consulting che gestisce ONDS (Osservatorio nazionale sul Disagio e la Solidarietà nelle Stazioni), l’Help Center di Roma Termini e il Centro Diurno Binario 95 in via Marsala, facendo così diventare l’Help Center di Roma il modello di nuovo Help Center 2.0.

Per fare del nuovo Help Center di Roma il progetto pilota per tutti gli Help Center della rete italiana, il Gruppo FS Italiane si confronterà innanzi tutto con l’ONDS e con gli assessorati competenti della prossima giunta del Comune di Roma.