



**RAPPORTO di PROGETTO FINALE  
PROGETTI SOLIDARIETA' – RETE  
Iniziativa finanziata dal CSV di Verona  
PROGETTO TALENTI – FASE 1**

**INDICE**

|  |    |
|--|----|
| 1 INTRODUZIONE.....                                  | 2  |
| 2 PRESENTAZIONE DEL PROGETTO.....                    | 4  |
| 3 PRESENTAZIONE DEGLI ENTI COINVOLTI.....            | 8  |
| 4 METODOLOGIA.....                                   | 12 |
| 5 SINTESI E ANALISI DEI DATI RACCOLTI.....           | 14 |
| 6 CONCLUSIONI.....                                   | 20 |
| 7 PROSPETTIVE FUTURE: PROGETTO TALENTI – FASE 2..... | 21 |

## 1 INTRODUZIONE

L'odierna realtà sociale sta rapidamente cambiando e sempre più persone vivono in situazioni di povertà. La globalizzazione ha in parte contribuito all'intensificarsi di questo fenomeno. In Europa, si stima che più del 16% dei cittadini europei vive in un contesto di povertà. Sono stati introdotti parametri e indicatori per misurare il diffuso svantaggio sociale. Affinché il problema "povertà" si riduca il più presto possibile, se a livello europeo si sta lavorando, sia attraverso documenti strategici che attraverso campagne di sensibilizzazione – come l'Anno europeo 2010 sulla lotta alla povertà e all'esclusione sociale, a livello locale i diversi interlocutori si interrogano per capire come poter meglio fronteggiare questa sfida.

La **povertà**, in generale, è data da **bisogni fondamentali insoddisfatti** ed essa si può esprimere su tre livelli:

- **l'esclusione sociale**, dove alla povertà economica grave e stabile si associano forme di emarginazione sociale legate alle dipendenze, alla patologia psichiatrica e alla povertà estrema dei senza fissa dimora che globalmente rappresenta la fascia più ridotta;
- **una fascia intermedia di povertà economica meno grave** ma costante, legata alla non autosufficienza dell'anziano, alla disabilità, ai problemi lievi di devianza;
- **una fascia più ampia**, aperta verso la "normalità", da cui entrano ed escono un numero sempre più numeroso di individui e di famiglie che attraversano **forme temporanee di povertà economica**: madri sole, famiglie che non reggono eventi negativi (malattie, infortuni, perdita del lavoro), anziani con pensioni minime che non riescono a sostenere le spese del vivere quotidiano.

L'Italia non è esente da questi problemi e, ancor più in questo lungo periodo di crisi economica. Nemmeno il ricco nord ne è indenne. La nostra provincia, Verona, conosce da tempo questo fenomeno riscontrando che un numero sempre maggiore di famiglie vive in condizioni di disagio a causa dell'improvvisa perdita del lavoro, passando da una situazione di "normalità" a una di temporanea povertà economica. Sono queste stesse famiglie che ora richiedono assistenza, anche tramite la distribuzione del "*pacco famiglia*". Va tuttavia tenuto in considerazione che tale richiesta è frutto di una complessità sempre maggiore che caratterizza le situazioni di disagio che si trovano a vivere le persone.

Tale complessità richiede lo sforzo di andare oltre la sintomatologia che le situazioni di povertà manifestano, per andare ad analizzare i diversi livelli di bisogno e soprattutto le cause che lo generano. Solo in questo modo l'intervento posto in essere potrà risultare efficace e in qualche misura efficiente, per non permettere che la **temporaneità della condizione di disagio possa rimanere tale, a meno che non venga affrontata in modo tempestivo, sinergico, sistemico e quindi efficace**, altrimenti rischia la cronicizzazione di una situazione inizialmente straordinaria, che nella peggiore delle ipotesi può divenire persino grave esclusione sociale.



E' in tale contesto che è nata la necessità di attivare reti di solidarietà, promuovendo coordinamenti e partnership funzionali e funzionanti, che permettano di affrontare in modo sinergico le complessità, mettendo a disposizione in modo circolare competenze, risorse umane e materiali.

Il Progetto Talenti è pertanto un approdo naturale alla tensione di creare reti e coordinamenti sul territorio. Grazie al contributo del Centro Servizi per il Volontariato di Verona, con l'Associazione Ronda della Carità come capofila e, quali partner co-promotori, Caritas Diocesana Veronese e Banco Alimentare del Veneto, il progetto ha avuto come obiettivo quello di valutare le possibili azioni da intraprendere in risposta ai bisogni del nostro contesto sociale, attraverso la creazione di una rete di alcuni enti operativi su Verona nella distribuzione di "pacchi famiglia".

Costruire sinergie a livello locale non solo consente di conoscere le eccellenze presenti sul territorio ma anche di oltremodo valorizzarle grazie al lavoro di "squadra" che consente di conseguire risultati in termini di efficacia ed efficienza dei servizi offerti. Ronda della Carità e Caritas Diocesana Veronese, assieme a molti altri partner anche istituzionali locali, hanno voluto investire ulteriormente in questa progettualità garantendone un proseguo, perché le sinergie consolidate abbiano la concreta possibilità di svilupparsi ulteriormente inglobando nuovi enti e migliorando i propri servizi.

Ci auguriamo che questa esperienza progettuale possa rappresentare un'opportunità – nuova e concreta - per favorire lo sviluppo dei servizi impegnati al sostegno delle famiglie in condizione di disagio a cui è necessario fornire il "pacco famiglia", creando sempre migliori e più forti sinergie sul territorio tra gli enti interessati.

Verona, 30 novembre 2010

Il Presidente Ronda della Carità  
Marco Tezza

Il Direttore Caritas Diocesana Veronese  
Don Giuliano Ceschi



## 2 PRESENTAZIONE del PROGETTO

Il Progetto Talenti nasce dal dialogo iniziato tra alcune delle principali realtà solidaristiche che, all'interno del territorio del Comune di Verona, si occupano della distribuzione di pacchi alimentari.

Si è deciso di promuovere un loro coordinamento che faciliti:

- la condivisione dell'esperienza maturata nel tempo da ogni singolo ente;
- l'elaborazione di strategie sinergiche in risposta alla complessità dei bisogni storici ed emergenti;
- l'introduzione di strumenti che supportino la collaborazione;
- un utilizzo accurato delle risorse, individuando chi effettivamente è nel bisogno.

Il Progetto si è posto, come obiettivi generali, di:

- 1) **Attivare strategie di rete** tra gli enti che offrono la distribuzione dei pacchi alimenti per fronteggiare la complessità dei bisogni espressi.
- 2) **Monitorare le situazioni di disagio** per riuscire ad attivare risposte adeguate e reti istituzionali.

Al fine di garantire il raggiungimento di tali obiettivi generali, i partner del progetto Talenti hanno inizialmente creato occasioni di incontro e conoscenza tra alcuni degli enti impegnati, a Verona, nella distribuzione di pacchi alimentari, al fine di avviare l'analisi dei servizi offerti e delle modalità di registrazione delle persone che accedono a questi servizi

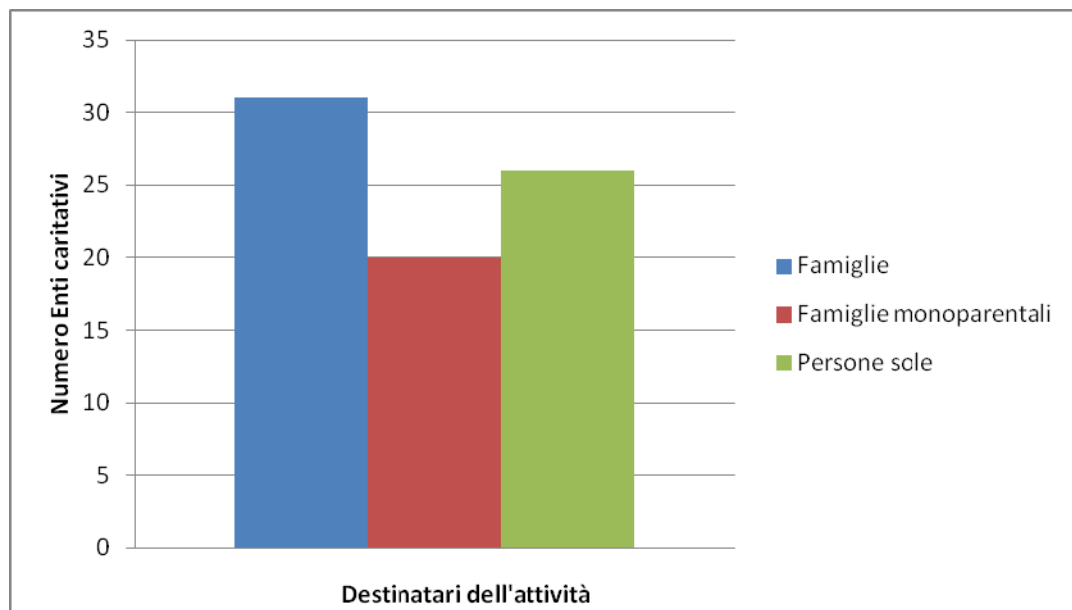
Attraverso la distribuzione di un questionario informativo, consegnato a circa 90 enti convenzionati con il Banco Alimentare del Veneto, si è inteso facilitare la collaborazione tra gli enti potenzialmente interessati al Progetto Talenti e attivare efficienti ed efficaci strategie di rete tra chi offre distribuzione di pacchi alimentari, individuando i punti in comune su cui collaborare.

L'esito della distribuzione dei questionari ha visto la raccolta di 33 contributi, che hanno consentito di avere un'iniziale e generale conoscenza della realtà solidaristica veronese nel campo della distribuzione di pacchi alimentari.

La rilevazione dei questionari è un metodo semplice ma efficace per poter migliorare e consolidare la qualità del servizio offerto. Il questionario è stato strutturato in 4 sezioni con domande chiuse e semi-chiuse, che vertono sui seguenti punti: attività, informazioni sulla gestione del servizio, strumenti in dotazione all'ente ed infine i collegamenti con il territorio.

Dall'analisi delle risposte date alla **I sezione** (Grafico 1) emerge che il maggior numero di questi enti, e precisamente 31 - cioè il 93,9% - ha come destinatari delle loro attività sul territorio le famiglie. Successivamente, troviamo le persone sole di cui solo 26 enti si occupano, cioè il 78,7%. Infine, è risultato che solo un esiguo numero di enti, soltanto 20 - pari al 60,6% - ha come destinatari dei loro servizi le famiglie monoparentali.

Grafico.1 - Destinatari dell'attività svolta dall'Ente



Fonte: Elaborazione dei questionari

Dopo aver analizzato il target di beneficiari – per la maggior parte famiglie, va evidenziato un altro dato importante, quello di come questi enti entrano in contatto con l'utenza. Dalle risposte date risulta che la maggior parte – 31, ovvero il 93,9% - entra direttamente in contatto con le famiglie che si rivolgono alle loro strutture, invece 21 enti - il 63,6% - si avvalgono dell'intermediazione dei servizi sociali per entrare in contatto con le famiglie più bisognose.

Con riferimento alla tipologia dei bisogni, è interessante notare che il 90,9% di questi enti risponde al bisogno alimentare, seguito da quello del vestiario a cui il 66,6 % di enti fa fronte. In termini di altri bisogni soddisfatti dai servizi di questi enti, si legge che il 48,4% cerca di rispondere al bisogno di un alloggio ed infine solo il 45,4% di enti si occupa di dare supporto alla necessità di sbrigare alcune pratiche burocratiche. Per quanto riguarda gli aiuti alimentari, dalle risposte date risulta che soltanto il 18,2 % degli enti coinvolti nell'analisi (6 su 33) si occupa della distribuzione dei pasti, mentre la maggior parte di loro - l'81,8% - non offre questo servizio. Si evince dai dati raccolti che il maggior parte degli enti - precisamente 30 su 33 (pari al 90,9%) - viene in aiuto ai più bisognosi attraverso la distribuzione dei pacchi alimentari e soltanto il 9,1% non effettua questo servizio. In riferimento ai giorni in cui avviene questa distribuzione, risulta che la percentuale più grande di questi enti, il 70%, si avvale della distribuzione settimanale, mentre un 30% preferisce quella mensile per rispondere ai bisogni dei loro utenti.



In riferimento alla **II sezione** del questionario sulle gestione del servizio, emerge un dato rilevante che su 33 enti ben 29 (l'87,8%) impiegano volontari nella distribuzione dei pacchi alimentari utilizzando in media ognuno di essi sei volontari per questa attività. Soltanto 18 enti su 33 (il 54,5%) utilizzano alcuni criteri per poter accedere a questo servizio, di cui 8 adottano il requisito della residenza in parrocchia. Invece il 45,5% (15 su 33) non utilizza nessun criterio per l'adesione a questo servizio. Un dato importante da non trascurare che risulta dalle risposte date ai questionari è che nell'erogazione di questo servizio poco più della metà, cioè il 51,5% di questi enti, richiede all'utenza una particolare documentazione, tra cui un documento di identità, lo stato famiglia, il contratto d'affitto e due di loro chiedono anche il modulo ISEE e CUD. Il restante cioè il 48,8 % non richiede nessuna documentazione. Nella gestione di questo servizio è interessante notare che la maggior parte di questi Enti il 63,6% utilizzano delle schede per la registrazione dei dati delle persone che si rivolgono alle loro strutture ed invece il 36,4% non fa utilizzo di nessuna scheda di registrazione.

La lettura della **III sezione** dei questionari fornisce una panoramica di come sono organizzate le sedi degli enti che hanno risposto, con particolare riferimento agli strumenti che hanno in dotazione. Si osserva che la maggioranza di questi enti, cioè il 78,8%, possiedono - presso le loro sedi - un telefono contro un 21,2% che non gode di una linea telefonica. Come secondo principale strumento a disposizione delle sedi degli enti è il personal computer - circa il 60,6% degli enti lo possiede contro un 39,4% che non ne è dotato. Solo pochi godono già di una connessione internet e di un fax (poco più della metà - precisamente il 54,5 % contro un 45,5%). Sempre in relazione alla strumentazione che viene utilizzata emerge che la maggior parte degli enti, l' 87,8%, ha a disposizione volontari in grado di usare il computer e soltanto una piccola parte, il 12,2%, non ha volontari competenti nell'utilizzo di supporti informatizzati.

Infine, la **IV sezione** del questionario, dedicata al collegamento che questi enti hanno con il territorio, si evince che un po' di più della metà di questi, cioè il 60,6% (20 su 33) aderiscono a reti provinciali contro un 39,4% scevro da ogni collegamento territoriale. Le principali realtà territoriali a cui tali enti aderiscono sono, almeno per il 18% di questi: la Caritas Diocesana Veronese, la Conferenza San Vincenzo, il Gruppo di Volontariato Vincenziano, nonché genericamente parrocchie. Soltanto due di loro, oltre alle realtà sopranominate, lavorano in rete anche con il Centro Aiuto Vita. Con riferimento alla collaborazione con altri gruppi che svolgono lo stesso servizio di distribuzione viveri, è emerso che la maggior parte di loro, cioè il 66,6% (22 su 33), non collabora con nessun gruppo sul territorio per lo svolgimento di questo servizio, mentre il 33,3% (11 su 33) ha attivato forme di collaborazione territoriali con gruppi che svolgono lo stesso servizio. Per 7 enti, vi sono relazioni con i gruppi della San Vincenzo di alcune parrocchie, con la Caritas e il Centro Aiuto Vita. Per 4 enti, le connessioni sono state attivate con l'Istituto Don Mazza, la Parrocchia S. Paolo Campo Marzio, Onlus "Mani Giovani" e infine il Banco Alimentare. Le modalità di collaborazione tra questi enti si concretizzano perlopiù in uno scambio di idee ed esperienze sul modo di lavorare per migliorare la qualità dei servizi che offrono. Lo scambio di informazioni è anche finalizzato ad una verifica sull'utenza al fine di evitare che gli assistiti accedano contemporaneamente a più strutture in cui avviene la distribuzione dei viveri. Un dato da non trascurare



è anche la stretta collaborazione con i Servizi Sociali del territorio: il 72,8% degli enti che hanno consegnato il questionario (24 su 33) afferma di avere un collegamento con gli assistenti sociali territoriali, contro il 27,2% che dichiara di non avere nessun contatto. La maggior parte di questi contatti si verificano telefonicamente o attraverso appuntamenti o colloqui ed, in alcuni casi, prevedono un accompagnamento o la condivisione di un progetto.

L'indagine iniziale, condotta attraverso la distribuzione del questionario informativo e la raccolta e sintesi delle risposte, ha rappresentato un momento importante nell'implementazione delle attività progettuali: ha permesso di attivare un preliminare collegamento sul territorio tra gli enti impegnati nella distribuzione di viveri. Da questa rilevazione, il Progetto Talenti ha previsto e tentato un progressivo approfondimento della conoscenza e coinvolgimento degli enti disposti a collaborare nel contesto delle attività progettuali. Il fine ultimo del Progetto Talenti è stato di vagliare le concrete possibilità di introdurre uno strumento comune di rilevazione degli accessi ai servizi, per poter condividere, a livelli diversi, i dati delle persone seguite.

Dei 33 enti coinvolti nella compilazione del questionario, soltanto 8 hanno definitivamente accolto la proposta del Progetto Talenti, ed hanno concretamente condiviso i dati sulle rispettive utenze, raccolti in modo omogeneo e codificato, al fine di monitorare l'andamento del bisogno di interventi di bassa soglia, le sue cause o con-cause, ove possibile, e la capacità di risposta effettiva a tale bisogno da parte degli stessi enti. Per rispondere a queste finalità, i dati condivisi sono stati opportunamente analizzati, elaborati e decodificati, attraverso un'analisi che si riporta nella presente pubblicazione.

Segue pertanto una breve ed esaustiva presentazione degli 8 enti pienamente coinvolti nelle attività progettuali per capire chi siano e quali servizi offrano nel settore della distribuzione di alimenti.

Conclusa la raccolta dei questionari e la loro rielaborazione, il Progetto Talenti ha proseguito nell'intento di attivare strategie di rete tra gli enti che offrono la distribuzione dei pacchi alimentari. A tal fine, ha favorito l'intensificarsi dei contatti tra alcuni di essi soprattutto attraverso la condivisione dei dati relativi all'utenza servita. Questa tappa ha rappresentato il momento più importante dell'intera attività progettuale in quanto ha permesso di individuare, tra gli enti collaboratori, i rispettivi modelli operativi e raccogliere una base di dati iniziale ma indispensabile per l'analisi dei bisogni e il miglioramento della qualità del servizio offerto.



### 3 PRESENTAZIONE degli ENTI COINVOLTI

Il Progetto Talenti – Fase 1 ha visto la progressiva partecipazione di alcuni enti del territorio veronese impegnati nella distribuzione di pacchi alimentari ed altri servizi a favore delle persone più svantaggiate di Verona. Si offre di seguito una breve presentazione di 8 enti con i dati identificativi della loro struttura e dei servizi dedicati alla distribuzione di viveri a Verona.

|                    |   |           |  |
|--------------------|---|-----------|--|
| Ente               | <b>Associazione Ronda della Carità Amici di Bernardo</b>  |           |  |
| Indirizzo          |   |           |  |
| Comune             | Verona  |           |  |
| CAP                | 37135   | Provincia | Verona   |
| Telefono           | 045580390   | Fax       |  |
| e-mail             | <a href="mailto:presidenza@rondadellacaritaverona.org">presidenza@rondadellacaritaverona.org</a>  | sito      | <a href="http://www.rondadellacaritaverona.org">www.rondadellacaritaverona.org</a> |
| Direttore          | Marco Tezza   |           |  |
| Finalità dell'ente | dedicare parte del tempo libero a persone che vivono in situazione di estrema solitudine e povertà, in particolare i senza fissa dimora.  |           |  |
| Area di intervento | Sociale: ambito disagio   |           |  |
|                    | Geografica: Verona e provincia  |           |  |
| Servizi offerti    | La Ronda della Carità è impegnata, tra gli altri servizi, nel "Progetto Famiglia" e sostiene nuclei familiari che vivono con il minimo dello stipendio, quasi sotto la soglia della povertà, con beni di prima necessità: <i>distribuisce alimenti</i> forniti dal Banco Alimentare e da famiglie, scuole, parrocchie di Verona e provincia; <i>distribuisce inoltre vestiti, coperte, biancheria intima</i> , raccolti grazie a varie donazioni. |           |  |

|                    |   |           |  |
|--------------------|---|-----------|--|
| Ente               | <b>Associazione di Carità S. Zeno onlus - Casa del Colle</b>  |           |  |
| Indirizzo          | Lungadige Matteotti, 8  |           |  |
| Comune             | Verona  |           |  |
| CAP                | 37126   | Provincia | Verona   |
| Telefono           | 045 838 81 81   | Fax       | 045 830 27 87  |
| e-mail             | <a href="mailto:segreteria@caritas.vr.it">segreteria@caritas.vr.it</a>  | sito      | <a href="http://www.caritas.vr.it">www.caritas.vr.it</a> |
| Direttore          | Don Giuliano Ceschi   |           |  |
| Finalità dell'ente | Le opere che nascono dalla "particolare attenzione agli ultimi" vengono poi date in gestione a soggetti del privato sociale che condividono le finalità statutarie con Caritas. Tra cui:<br><i>Associazione di Carità San Zeno Onlus</i> : che si occupa del Centro di ascolto diocesano e di due case di accoglienza per donne in grave disagio socio-sanitario. |           |  |
| Area di intervento | Sociale: ambito socio-pedagogico  |           |  |

|                 |   |
|-----------------|---|
|                 | Geografica: Verona e provincia                |
| Servizi offerti | Centro di ascolto e distribuzione di alimenti |

|                    |  |           |  |
|--------------------|--|-----------|--|
| Ente               | <b>G.V.V. Gruppo di Volontariato Vincenziano - Casa di Carità di Verona</b>  |           |  |
| Indirizzo          | Prato Santo, 15/B  |           |  |
| Comune             | Verona   |           |  |
| CAP                | 37121  | Provincia | Verona   |
| Telefono           | 0458342685;<br>0458341936  | Fax       |  |
| e-mail             | <a href="mailto:gruppigvv.vr@libero.it">gruppigvv.vr@libero.it</a>   | sito      | <a href="http://www.gruppigvvveneto.it">www.gruppigvvveneto.it</a> |
| Direttore          | Roberta Rossi  |           |  |
| Finalità dell'ente | I Gruppi di Volontariato Vincenziano sono un'associazione di laici cattolici volontari fondata da S.Vincenzo de Paoli in Francia nel 1617. L'associazione può essere considerata la prima forma organizzata di donne in soccorso agli ammalati, ai carcerati e ai poveri. I gruppi si sono poi moltiplicati, diffondendosi in Italia e nel mondo. Pur essendo nata come associazione femminile, dal 1984 l'iscrizione è stata aperta anche agli uomini. Esprime una realtà apartitica, a struttura democratica, non persegue fini di lucro, si unisce agli sforzi della Chiesa e della società per la promozione umana delle persone meno fortunate. |           |  |
| Area di intervento | Sociale: ambito socio-pedagogico   |           |  |
|                    | Geografica: Verona   |           |  |
| Servizi offerti    | La Casa di Carità in via Prato Santo è sede regionale e cittadina dei GVV; l'attività svolta rappresenta uno dei "servizi speciali" tra i GVV, in quanto oltre al servizio "visite domiciliari", offre molti altri servizi, tra cui anche:<br>- mensa: giornaliera, in orario serale;<br>- prima colazione, tutte le mattine;<br>- distribuzione di viveri (pacco alimentare): in collaborazione col Banco Alimentare e con Agea.  |           |  |

|           |  |           |  |
|-----------|--|-----------|--|
| Ente      | <b>Associazione Famiglia Canossiana Nuova Primavera</b>  |           |  |
| Indirizzo | via Fratelli Alessandri, 28 – Parona   |           |  |
| Comune    | Verona   |           |  |
| CAP       | 37124  | Provincia | Verona   |
| Telefono  | 0458899595   | Fax       |  |
| e-mail    | <a href="mailto:direzione@nuovaprimavera.org">direzione@nuovaprimavera.org</a><br><a href="mailto:nfo@nuovaprimavera.org">nfo@nuovaprimavera.org</a> | sito      | <a href="http://www.nuovaprimavera.org">www.nuovaprimavera.org</a> |
| Direttore |  |           |  |



|                    |   |
|--------------------|---|
| Finalità dell'ente | L'Associazione Famiglia Canossiana Nuova Primavera Onlus si propone di perseguire esclusivamente attività di solidarietà sociale. Scopo dell'associazione é lo svolgimento di attività nel settore dell'assistenza sociale, ponendo attenzione all'aspetto educativo e promozionale della persona, in fedeltà al carisma di Santa Maddalena di Canossa. |
| Area di intervento | Sociale:  |
|                    | Geografica: Verona  |
| Servizi offerti    | L'Associazione fornisce molti servizi, tra cui anche la distribuzione di viveri e vestiario: si realizza due volte la settimana nella sede dell'Associazione.   |

|                    |   |  |  |
|--------------------|---|--|--|
| Ente               | <b>G.V.V. Gruppo di Volontariato Vincenziano di Porto S Pancrazio</b> |  |  |
| Indirizzo          | Vedi scheda di <b>Casa di Carità di Verona</b>                        |  |  |
| Comune             |   |  |  |
| CAP                |   |  |  |
| Telefono           |   |  |  |
| e-mail             |   |  |  |
| Direttore          |   |  |  |
| Finalità dell'ente |   |  |  |
| Area di intervento |   |  |  |
| Servizi offerti    |   |  |  |

|                    |  |           |           |
|--------------------|--|-----------|-----------|
| Ente               | <b>Centro di Ascolto Caritas della Parrocchia Tempio Votivo</b>  |           |           |
| Indirizzo          | p.le XXV Aprile, 4   |           |           |
| Comune             | Verona   |           |           |
| CAP                | 37138  | Provincia | Verona    |
| Telefono           | 045569125  | Fax       | 045819577 |
| e-mail             | <a href="mailto:cristinamecarelli@tiscali.it">cristinamecarelli@tiscali.it</a><br><a href="mailto:tempiovr@tiscalinet.it">tempiovr@tiscalinet.it</a>   | sito      |           |
| Direttore          |  |           |           |
| Finalità dell'ente | Il Centro d'ascolto è espressione della Caritas parrocchiale che ha il compito di animare, coordinare, promuovere la testimonianza della carità nella Parrocchia. Il Centro di Ascolto, come emanazione di una comunità cristiana, si propone di offrire una prima risposta ai bisogni del territorio, in particolare per accogliere e ascoltare le persone in difficoltà ed orientarle quindi verso le strutture ecclesiali o civili competenti ad offrire il servizio richiesto di caso in caso. |           |           |

|                    |   |
|--------------------|---|
| Area di intervento | Sociale:  |
|                    | Geografica: Verona  |
| Servizi offerti    | Oltre all' <i>ascolto dei bisogni</i> , il centro si occupa della <i>distribuzione alimenti</i> , ovvero si distribuiscono mensilmente buste di beni alimentari tramite il gruppo della San Vincenzo. |

|                    |  |
|--------------------|--|
| Ente               | <b>G.V.V. Gruppo di Volontariato Vincenziano Marta e Maria</b> |
| Indirizzo          | Vedi scheda di <b>Casa di Carità di Verona</b>                 |
| Comune             |  |
| CAP                |  |
| Telefono           |  |
| e-mail             |  |
| Direttore          |  |
| Finalità dell'ente |  |
| Area di intervento |  |
| Servizi offerti    |  |

|                    |   |
|--------------------|---|
| Ente               | <b>G.V.V. Gruppo di Volontariato Vincenziano S. Giacomo</b> |
| Indirizzo          | Vedi scheda di <b>Casa di Carità di Verona</b>              |
| Comune             |   |
| CAP                |   |
| Telefono           |   |
| e-mail             |   |
| Direttore          |   |
| Finalità dell'ente |   |
| Area di intervento |   |
| Servizi offerti    |   |



## 4 METODOLOGIA<sup>1</sup>

Le associazioni sopra elencate hanno fornito i dati per l'elaborazione relativamente a: generalità dell'utente, data di nascita e nazionalità, genere, residenza, numero dei componenti di quel nucleo familiare e numero di minori nonché la frequenza di erogazione del servizio, che in tutti gli enti presi in considerazione consisteva nella consegna di pacchi alimentari.

I dati sono stati raccolti direttamente dagli operatori delle stesse associazioni, per cui non è stato possibile fare un controllo diretto su tali modalità. Ad ogni modo, tutte le associazioni hanno comunicato che la procedura di raccolta prevede che i dati vengano registrati solamente al primo accesso dell'utente, mentre durante gli accessi successivi avvengono integrazioni dei dati e/o registrazioni su schede apposite del servizio erogato ad ogni accesso. Il fatto che le modalità di raccolta siano simili per tutte le associazioni è un vantaggio, perché questo rende comparabili i dati.

Sono stati inseriti nella stessa elaborazione dati riferiti a diversi periodi di tempo. Nuova Primavera, GVV Marta e Maria, Ronda della Carità e Casa del Colle hanno fornito i dati relativi all'anno in corso, il 2010<sup>2</sup>, mentre Casa di Carità, Tempio Votivo e San Giacomo hanno trasmesso i dati relativi a 2009 e 2010. I dati di GVV San Pancrazio sono più risalenti nel tempo, poiché vanno dal 2005 alla data odierna. La conseguenza di queste sfasature è strettamente metodologica, poiché al momento dell'analisi sarebbe necessario poter dare per scontato che i dati si riferiscono sostanzialmente allo stesso periodo di tempo. Altra conseguenza importante è evidente nella sezione che tratta degli utenti, le cui generalità appaiono contemporaneamente in più di un'associazione. Se si trattasse esattamente dello stesso periodo di tempo, sarebbe possibile dedurre, con scarsa possibilità di errore, che queste persone adottano *"comportamenti opportunistici"*, utilizzando allo stesso tempo servizi erogati da due o più enti. Stante invece questa disparità di rilevazione nel tempo, **è possibile che alcune persone appaiano come utenti di diversi servizi e quindi come persone che mettono in atto *"comportamenti opportunistici"*, mentre semplicemente può essere avvenuto che esse siano state prima utenti di un servizio e poi di un altro servizio.** Le cause di questo possono essere le più varie e banali, ad esempio il trasferimento di domicilio oppure la scelta di cambiare ente presso il quale rifornirsi. A fini analitici, dunque, ma anche per ridurre il rischio di false sovrapposizioni, sarebbe importante che i dati forniti dai partner attenessero allo stesso periodo di tempo.

Le sovrapposizioni sono state analizzate tramite software, per cui sono state individuate le persone che hanno dato le stesse generalità a più di un ente. Spesso è stato possibile inoltre risalire a persone con generalità simili, nel qual caso era possibile ipotizzare che si trattasse della stessa persona. È infatti avvenuto, alle volte, che le generalità registrate non fossero corrette: trattandosi spesso di migranti, l'imputazione delle generalità ha sofferto di imprecisioni, dai piccoli errori di trascrizione fino a problemi più macroscopici per l'analisi, quali l'inversione tra nome e cognome o il mutamento delle generalità

<sup>1</sup> Gloria Albertini, Caritas Diocesana Veronese. L'individuazione delle sovrapposizioni è di Isacco Bertonecchi, Ronda della Carità.

<sup>2</sup> Questo con una leggera sfasatura: alcuni enti hanno consegnato i dati in ottobre, altri in novembre.



generato da differenti translitterazioni<sup>3</sup>. Per questo motivo, è possibile che alcune sovrapposizioni siano sfuggite all'analisi. Le considerazioni di analisi che seguiranno, sono relative ai dati che è stato possibile trattare.

---

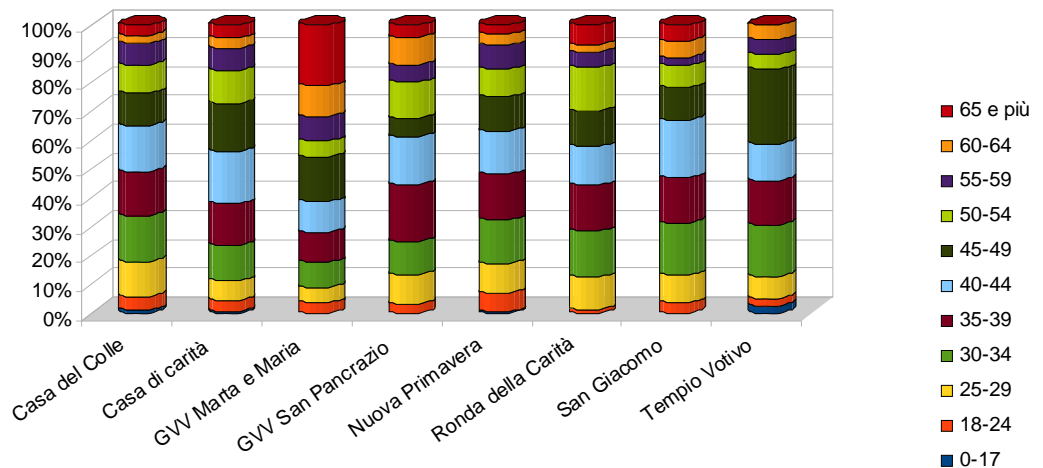
<sup>3</sup> Questi piccoli errori sono certamente presenti e ciò si deduce proprio dalle compresenze degli utenti in diversi servizi. Gli utenti rilasciavano le proprie generalità corrette, le quali venivano trascritte in maniera leggermente difforme da un ente all'altro (ad esempio mutava una lettera nel nome o il mese di nascita).

## 5 SINTESI e ANALISI dei DATI RACCOLTI<sup>4</sup>

### Caratteri dell'utenza

Il 64% degli utenti è femmina: questo può spiegarsi molto semplicemente con il fatto che è più spesso a carico delle donne il compito di fornire di cibo il nucleo familiare, in una società con una segregazione dei ruoli domestici ancora abbastanza tradizionale come quella italiana. La prevalenza femminile connota tutti gli enti, seppur con diverse gradazioni.

Gli enti si occupano di tutte le fasce d'età, seppur con qualche differenza da un servizio all'altro:



**Figura 1 - Rielaborazione dei dati sulle classi d'età dell'utenza.**

Gli utenti più giovani sono quelli della Casa del Colle, ove un utente su tre ha meno di 35 anni. La percentuale dei più anziani è importante per il GVV Marta e Maria, nel quale più di un utente su tre ha almeno 55 anni. Tra gli utenti del Tempio Votivo la fascia d'età più rilevante è quella tra i 55 e i 59 anni. In questo senso, però, non si evidenzia una specializzazione di un ente rispetto all'altro.

Il 16% degli assistiti dagli enti sono italiani. Essi si concentrano in alcuni enti: GVV Marta e Maria (i cui utenti come detto sono spesso anziani) che ha tra i suoi utenti il 61% di italiani, GVV San Pancrazio (31%), San Giacomo (27%) e Ronda della Carità (25%). Gli utenti italiani sono solo il 7% all'interno dell'Associazione Nuova Primavera, mentre negli altri servizi sono in linea con la media generale.

La frequenza di erogazione del pacco viveri per ogni utente è stata comunicata precisamente solamente da alcuni enti, corrispondenti alla metà degli utenti. Tra questi, il 74% degli assistiti riceve i viveri mensilmente, il 23% ogni quindici giorni e i restanti ricevono gli alimenti ogni settimana. La frequenza si basa fondamentalmente sui criteri organizzativi interni di ogni ente, anche se alcuni di essi hanno previsto un'erogazione più frequente a favore di nuclei familiari particolarmente numerosi.

<sup>4</sup> Gloria Albertini, Caritas Diocesana Veronese.



Ponendo l'attenzione sulla numerosità delle famiglie, emerge che il 20% degli utenti vive in una famiglia di 5 o più membri. Come era ipotizzabile, le famiglie numerose, tra gli utenti, sono sovra-rappresentate rispetto a quanto esse pesano nella popolazione di Verona in generale.

Tra gli enti, San Giacomo si distingue per avere gli utenti con le famiglie più numerose: il 30% di essi vive in famiglie di 5 o più persone (il 57% vive in famiglie di almeno 4 persone). Si occupa invece maggiormente di piccoli nuclei Casa del Colle: il 69% dei suoi utenti vive in nuclei di massimo 3 persone. Gli altri enti sono in linea con la media generale.

### **Residenzialità**

Una questione centrale, in relazione ai "*comportamenti opportunistici*" da parte dell'utenza, è intorno al criterio, adottato da alcuni enti, in base al quale essi subordinano l'assistenza alla residenza o domicilio dell'utente in una certa area della città. Se questo criterio funzionasse, esso permetterebbe di ridurre la frequenza dei "*comportamenti opportunistici*" da parte degli utenti stessi.

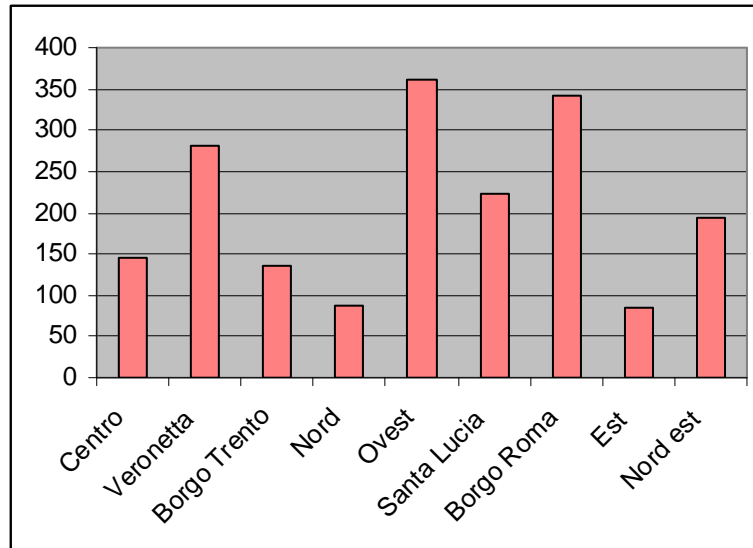
A monte di tutto questo, e che certamente influisce su quanto si affermerà con questa analisi, c'è la modalità con cui viene "controllata" la residenza degli utenti stessi: alcune associazioni richiedono un documento di identità o persino lo stato di famiglia rilasciato dall'anagrafe comunale, mentre altre raccolgono i dati basandosi sulle dichiarazioni verbali dell'utenza.

Dai dati in possesso, è possibile affermare che il 71% dell'utenza risiede a Verona<sup>5</sup>. I restanti utenti risiedono sostanzialmente in Provincia, anche se non mancano i casi di persone che risiedono in altre province italiane o addirittura all'estero.

Con la presente analisi, si intende prestare attenzione a coloro che vivono a Verona e dei quali è stato possibile risalire alla zona di residenza.

---

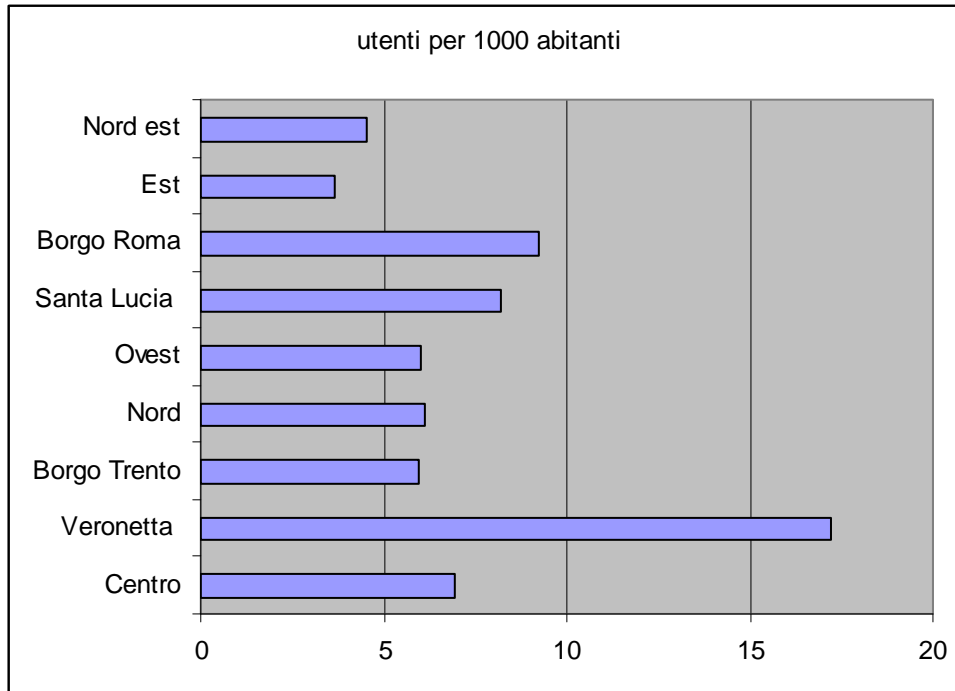
<sup>5</sup> Le associazioni hanno trasmesso il dato relativo alla residenza. Essendo che nell'accesso ai servizi non è necessario presentare documentazione che provi la residenza, è molto probabile che in svariati casi si tratti di semplice domicilio.



**Figura 2 – Rielaborazione dei dati sulla residenza degli utenti – suddivisione per quartiere<sup>6</sup> della città (N=1853)**

Questi dati assoluti vanno certamente pesati in relazione alla popolazione residente in quelle zone nel 2009:

<sup>6</sup> Per la suddivisione delle zone della città vedasi i quartieri alla pagina [http://portale.comune.verona.it/media//\\_ComVR/Cdr/Statistica/Allegati/annuari/2009/cap.2/Quartieri.pdf](http://portale.comune.verona.it/media//_ComVR/Cdr/Statistica/Allegati/annuari/2009/cap.2/Quartieri.pdf), ultima consultazione il 29 novembre 2010. Non è stata seguita pedissequamente la suddivisione in circoscrizioni, in quanto è stato ritenuto più opportuno raggruppare zone omogenee per caratteristiche rilevanti ai fini della presente restituzione. In “Centro” sono ricompresi Città antica, Cittadella e San Zeno, in “Veronetta” vi sono l’omonimo quartiere e Porto San Pancrazio, in “Borgo Trento” vi è tale quartiere e Ponte Crencano, in “Nord” sono considerati Avesa, Quinzano, Parona e Valdonega, in “Ovest” Borgo Milano e San Massimo, in “Santa Lucia” l’omonima zona e Golosine, in “Borgo Roma” tale quartiere stesso e Cadidavid, in “Est” Montorio e San Michele ed infine in “Nord est” i restanti Borgo Venezia, Quinto, Santa Maria in Stelle e Mizzole.



**Figura 3 – Rielaborazione dei dati sulla residenza degli utenti dei servizi e dei dati sui residenti nel Comune di Verona – numero di utenti ogni 1000 residenti nella stessa zona**

Le persone che si rivolgono ai servizi, presenti in quasi tutte le zone della città, si concentrano in misura maggiore a Veronetta e a Porto San Pancrazio. E' interessante osservare la correlazione tra enti e zone della città.

*In primis* vi sono gli enti con un'utenza ben concentrata nella città, i quali si occupano degli abitanti di una specifica zona: GVV San Pancrazio, con il 97% degli utenti provenienti da quel quartiere, GVV Marta e Maria, con quasi tutti gli utenti provenienti dal quartiere Saval, il Gruppo di Carità San Vincenzo di San Giacomo, con tutti gli utenti che vivono a Borgo Roma

Altri enti hanno un'utenza comunque relativamente concentrata: il Tempio Votivo si occupa di utenti che per il 75% provengono dalle zone limitrofe, cioè il quartiere Stadio e le aree nei dintorni della stazione ferroviaria. La Ronda della Carità ha due terzi degli utenti che risiedono nella parte meridionale della città.

Rimangono gli enti che sembrano non porre limiti su basi residenziali alla propria utenza: Casa del Colle, Casa di Carità e Associazione Nuova Primavera. Non a caso è proprio a questi tre enti che si rivolgono gli utenti che risiedono fuori dalla città: il 58% di essi si rivolge all'Associazione Nuova Primavera, mentre gli altri si suddividono equamente tra Casa del Colle e Casa di Carità.

Certamente per alcuni quartieri la vicinanza territoriale di una di queste tre associazioni induce gli utenti a rivolgersi ad essa in proporzione maggiore. Un caso emblematico è ciò che avviene a Parona, ove il 71% degli utenti di quel quartiere si rivolge all'Associazione Nuova Primavera (e il 60% degli utenti della zona "Nord"), ma anche a Veronetta, dove il 47% degli utenti residenti si rivolge a Casa del Colle.



Vi sono altri tipi di concentrazioni, anche se meno marcate: infatti si rivolgono a Casa di Carità o a Nuova Primavera l'80% degli utenti di Borgo Trento, il 74% degli utenti del Centro, il 66% di quelli di Santa Lucia e il 62% di quelli della zona Ovest.

Gli utenti delle zone Est e Nord Est si rivolgono sostanzialmente nella stessa misura ai tre enti che non denotano una vera e propria vocazione per un territorio specifico, Nuova Primavera, Casa del Colle e Casa di Carità.

### **Numerosità degli utenti e sovrapposizioni**

Gli utenti delle 8 associazioni elencate all'inizio sono 2701. Certamente alcune persone sono state contate due o più volte<sup>7</sup>: le persone assistite, da uno o più degli 8 enti, sono 2284. Solamente in quest'ambito, poiché si tratta di un servizio diverso ma succedaneo<sup>8</sup>, consideriamo anche i dati fornitici dalla Mensa dei Frati di San Bernardino, che conta 402 utenti. Un primo dato interessante è che l'86% delle persone assistite dai 9 enti fruisce di un solo servizio e quindi non adotta, in base a questi dati, "comportamenti opportunistici".

Per quel che inerisce coloro che sono stati registrati da più di un ente, vi è una persona che compare in 5 enti, 8 persone sono presenti in 4 enti, i dati di 64 persone sono riportati da 3 enti ed infine compaiono all'interno degli elenchi di due enti 304 persone.

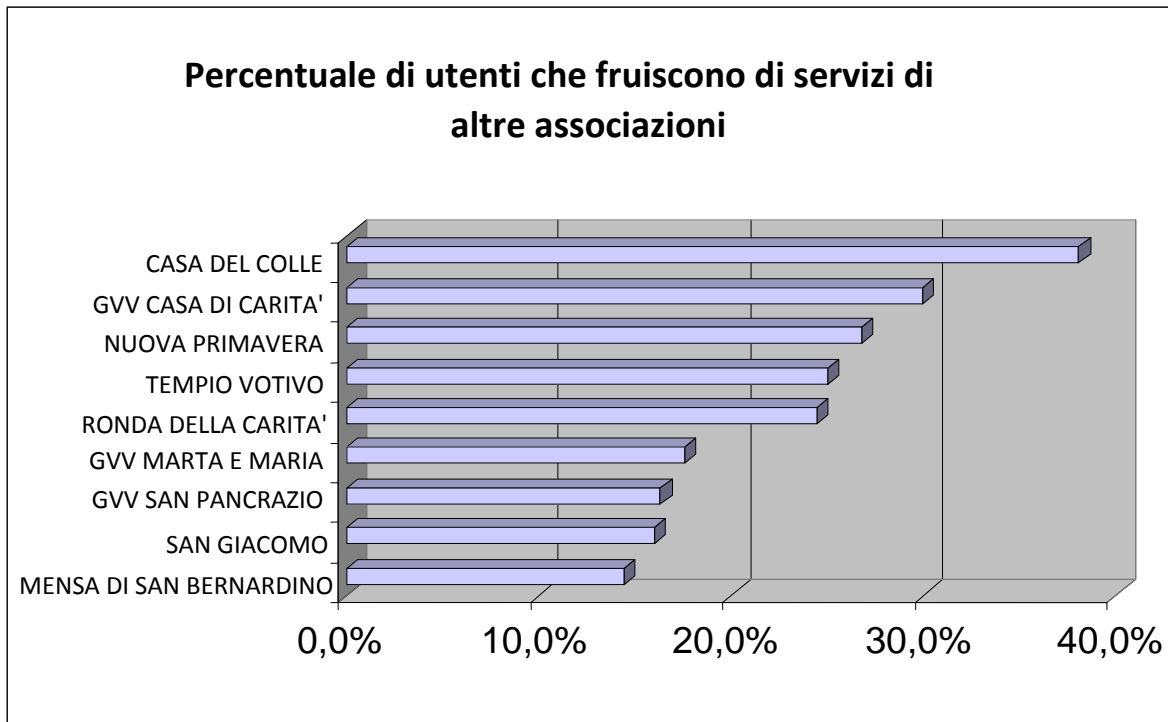
Le sovrapposizioni si concentrano tra GVV Casa di Carità e Nuova Primavera (149 nominativi in comune) e tra Nuova Primavera e Casa del Colle (147); a distanza, seguono 47 persone, che si recano sia alla Casa del Colle che alla Mensa di San Bernardino e 30 utenti che sono utenti sia della Casa di Carità che della Casa del Colle.

E' possibile individuare quali sono gli enti con la maggior percentuale di utenti che adottano comportamenti che si potrebbero definire opportunistici. In Figura 4, sono rappresentate le percentuali degli utenti dei singoli enti che si sono rivolti anche a uno degli altri 8 enti.

---

<sup>7</sup> Le ragioni sono: una, irrilevante, che alcuni enti hanno fornito elenchi in cui le persone erano state contate due volte (in tutto 8 utenti) e l'altra, centrale, che alcune persone hanno fruito dei servizi di più enti.

<sup>8</sup> In altri termini, o una persona ritira il pacco alimentare oppure va alla mensa: assumiamo che per sfamarsi non sia necessario fruire di entrambi i servizi.



**Figura 4 – Rielaborazione dei dati sulle sovrapposizioni.**

Gli enti con il maggior numero di utenti e che non adottano un criterio di selezione dell'utenza su basi territoriali sono quelli che maggiormente incorrono nel rischio di avere tra i propri utenti persone che fruiscono anche di altri servizi. La mensa di San Bernardino è un'eccezione virtuosa in questo senso, anche se è importante sottolineare che si tratta di un servizio diverso da quello fornito dagli altri enti.

Si intende prescindere da giudizi di valore sui cosiddetti *"comportamenti opportunistici"*: questo sintagma tra virgolette è proprio teso ad evidenziare che non è sano emettere giudizi a partire da meri dati di tipi quantitativo, per i quali è invece necessaria perlomeno l'integrazione con l'esperienza sul campo degli operatori. Pertanto, se nell'ottica della razionalizzazione dei servizi e del raggiungimento di una loro maggiore efficienza, l'obiettivo degli enti è quello di evitare che uno stesso nucleo familiare possa beneficiare di più pacchi alimentari contemporaneamente<sup>9</sup>, allora sarebbe utile, in un'ottica di rete, l'adozione di un criterio congiunto da parte degli enti, che renda mutuamente esclusivo l'accesso ad un servizio piuttosto che ad un altro, al fine di evitare ridondanze. Il criterio della residenza in una determinata zona è efficace in questo senso (le sovrapposizioni più macroscopiche avvengono tra gli enti con una numerosa utenza e che non discriminano su basi territoriali) e probabilmente meno discriminatorio<sup>10</sup> dell'adozione di criteri categoriali<sup>11</sup>.

<sup>9</sup> In tal caso i pacchi alimentari superflui per quel nucleo familiare andrebbero ad altre famiglie in condizioni di disagio, con maggiore efficienza nella distribuzione degli aiuti.

<sup>10</sup> Anch'esso rischia di creare discriminazione nell'utenza, se adottato rigidamente sulla base delle zone della città: ad esempio per coloro che vivono in provincia i servizi a disposizione finirebbero per divenire più limitati.

<sup>11</sup> Quando ci si indirizza ad una categoria, si rischia facilmente di non rispondere adeguatamente a favore delle altre categorie o di coloro che non rientrano facilmente in una qualche categoria.



## 6 CONCLUSIONI

Le attività implementate con il Progetto Talenti – fase 1 hanno certamente conseguito un importante risultato, ovvero il proficuo confronto tra realtà che operano nello stesso ambito sebbene con caratteristiche profondamente diverse. Si è costituito attorno al progetto un gruppo di lavoro che ha avuto diverse occasioni di condivisione e scambio, in cui è maturata, con i tempi propri di una rete territoriale, la consapevolezza di consolidare ulteriormente la rete stessa e di procedere all'elaborazione di prodotti qualitativamente e quantitativamente significativi. L'elaborazione dei dati raccolti si è sviluppata anche attorno a criteri quali la territorialità dell'utenza oppure la quantità e frequenza dei viveri distribuiti. Tali definizioni necessitano di ulteriore approfondimento tra gli enti coinvolti che, desiderosi di migliorarsi, ritengono indispensabile proseguire la condivisione iniziata per addivenire ad uno scambio di informazioni qualitativamente più sofisticato e capace di fornire strumenti utili ad una comparazione efficace per un coordinamento più stringente.

Il lavoro svolto e qui presentato con la presente pubblicazione intende restituire anche alla comunità del territorio veronese il lavoro svolto e la fotografia delle povertà del territorio.

La codifica di quanto svolto e rielaborato rappresenta la tappa propedeutica all'ulteriore perfezionamento delle modalità condivise di rilevazione delle situazioni di disagio, che, alla luce dell'esperienza acquisita, permetteranno di migliorare ulteriormente il servizio reso e di condividere con la comunità il lavoro svolto rendendolo facilmente comprensibile e trasferibile.

Questo ulteriore approfondimento vanterà un valore aggiunto che il progetto stesso ha assicurato per gli obiettivi che si è prefissato: lavorare in rete, quale chiave per costruire le sinergie di cui il territorio ha bisogno al fine di migliorare la qualità dei suoi servizi. Lavorare in rete e consolidare questo essere rete è *conditio sine qua non* per un'offerta qualificata di servizi al territorio.



## 7 PROSPETTIVE FUTURE: PROGETTO TALENTI – FASE 2

Dall'esperienza positiva del Progetto Talenti – fase 1, alcuni degli enti coinvolti hanno sentito la necessità di perseguire l'obiettivo strategico e generale di attivare reti di solidarietà, promuovendo coordinamenti e partnership funzionali e funzionanti, capaci di affrontare in modo sinergico le complessità, mettendo a disposizione in modo circolare competenze, risorse umane e materiali.

In questo senso, il Progetto Talenti – fase 1 ha rappresentato un trampolino di lancio per promuovere nuovi interventi sul territorio veronese, al fine di dare seguito alle numerose richieste di coordinamento e supporto strategico. Una delle macro realtà operative del territorio veronese nell'offerta di servizi all'utenza è rappresentata dai Centri d'Ascolto Caritas, quali nuclei di rilevazione del bisogno e di risposte tempestive e rigorose sul territorio. Essi rappresentano l'antenna e lo strumento della comunità che si fa prossima ai bisogni. L'esigenza di individuare modalità di risposta ai bisogni del territorio in modo condiviso e coordinato è pertanto un compito irrinunciabile.

E' stato quindi presentato un nuovo progetto che sarà sostenuto con il contributo del Centro Servizi per il Volontariato di Verona ed avrà il nome di Progetto Talenti – fase 2. Il progetto perseguirà due obiettivi generali: *a)* rispondere alla richiesta dei Centri d'Ascolto e servizi di bassa soglia presenti sul territorio provinciale di individuare modalità di risposta al bisogno in modo condiviso e coordinato; *b)* monitorare le situazioni di disagio per riuscire ad attivare risposte adeguate e reti istituzionali.

Se il lavoro di squadra sperimentato con il Progetto Talenti – fase 1 ha consentito, nonostante le difficoltà, di impostare il coordinamento tra enti che offrono servizi della medesima natura e per il medesimo scopo (distribuzione di pacchi alimentari), con il Progetto Talenti – fase 2 si intende riproporre lo stesso schema lavorativo ma per coinvolgere ed interessare in primis i Centri d'Ascolto Caritas che, per loro natura, sono strutture cappelletto per la rilevazione delle situazioni di disagio e bisogno del territorio provinciale.