



# UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI PADOVA

Dipartimento di Psicologia dello Sviluppo e della Socializzazione (DPSS)

## Corso di Laurea Magistrale in Psicologia di Comunità, della Promozione del Benessere e del Cambiamento Sociale

Tesi di Laurea Magistrale

### **Portierati di comunità in Italia: un'analisi esplorativa degli effetti su utenza, operatori e comunità**

*Community concierge services in Italy: an exploratory analysis of the effects on  
users, operators and communities*

***Relatore***

Prof Alessio Vieno

***Correlatrice***

Prof.ssa Marta Gaboardi

***Laureanda:*** Ginevra Pacciani

***Matricola:*** 2050699

Anno accademico 2023/2024



# Indice

Introduzione	1
1 I portierati di comunità: una strategia innovativa per affrontare le sfide della contemporaneità	3
1.1 Il ruolo della comunità di fronte alle sfide del presente	3
1.1.1 Trasformazioni sociali e crisi del welfare	3
1.1.2 Lo sviluppo locale e di comunità come strategia per un welfare integrato	4
1.1.3 Innovazione sociale e portinerie di comunità: valorizzare la prossimità	8
1.2 Dalle portinerie condominiali ai portierati di comunità	10
1.2.1 All'origine dei portierati di comunità: la portineria e lo portinaio	10
1.2.2 La prima portineria di comunità: Lulu Dans Ma Rue	12
1.3 Una panoramica sui portierati di comunità in Italia	14
1.3.1 Cosa sono, dove sono e cosa fanno i portierati di comunità	14
1.3.2 Eterogeneità e sostenibilità economica	19
1.3.3 Dal presente al futuro: un'analisi sulle sfide dei portierati di comunità	20
2 La ricerca: descrizione e mappatura	22
2.1 Obiettivi della ricerca	22
2.2 Procedura	22
2.3 Metodo	23
2.3.1 Questionario	24
2.3.2 Interviste	25
2.4 Mappatura	28
2.4.1 Distribuzione geografica	29
2.4.2 Anni di apertura	32
2.4.3 Orari di apertura	33
2.4.4 Enti promotori, gestori e sostenibilità economica	33
2.4.5 Staff e operatori	35
2.4.6 Destinatari e affluenza	37
2.4.7 Attività e servizi	38
2.4.8 Modalità di accesso ai servizi	41
2.4.9 Comunicazione e promozione	42
2.4.10 Conoscenza e collaborazione con altri portierati	42

3 La ricerca: analisi qualitativa	44
3.1 Analisi dei dati	44
3.2 I risultati	45
3.2.1 La soddisfazione dell3 operator3 e dell3 utenti: due facce della stessa medaglia	46
3.2.2 Il portierato di comunità come luogo di incontro, socializzazione, condivisione di esperienze e costruzione di relazioni fiducia	57
3.2.3 Attivare le persone e la comunità per andare oltre all'assistenzialismo	62
3.3 Discussione	68
Conclusione	80
Bibliografia	82
Appendice 1: Questionario	89
Appendice 2: Intervista	99
Appendice 3: Temi e codici	100

# Introduzione

Le recenti trasformazioni economiche e sociali hanno evidenziato i limiti del *welfare* tradizionale, spingendo verso la ricerca di soluzioni innovative per rispondere alle sfide della nostra società. In questo contesto, le comunità locali stanno emergendo come attori chiave nello sviluppo di modelli partecipativi e inclusivi, capaci di promuovere benessere di comunità mettendo a frutto le risorse del territorio. I portierati di comunità rappresentano una di queste strategie, in grado di promuovere la cura reciproca, la cittadinanza attiva e il miglioramento della qualità della vita.

Il portierato di comunità è un fenomeno in crescita nel panorama italiano e nasce come risposta alla frammentazione sociale e al bisogno di trovare soluzioni partecipative attraverso la condivisione di beni e servizi e il rafforzamento dei legami sociali tra le persone che abitano lo stesso quartiere in un'ottica di sviluppo di comunità.

Il presente elaborato si propone di analizzare la distribuzione dei portierati di comunità sul territorio italiano, delinearne le principali caratteristiche e il funzionamento ed esplorare quali siano i principali effetti sull3 operator3 che ci lavorano, sull3 utenti che ne usufruiscono, e sulla comunità in generale.

Il primo capitolo mira a indagare il ruolo della comunità e dello sviluppo locale nel rispondere alle sfide della contemporaneità attraverso un'analisi critica della letteratura e ad esplorare l'evoluzione dei portierati di comunità e il loro potenziale come strumenti di innovazione sociale e sviluppo di comunità. Inoltre, in questa sede viene discusso lo stato dell'arte della ricerca sul fenomeno.

Nel secondo capitolo viene presentata la prima parte della ricerca che ha coinvolto 32 portinerie di comunità attraverso un questionario online somministrato all3 operator3 che vi prestano servizio. L'indagine ha consentito di osservare la diffusione di queste realtà sul territorio italiano e definire i principali servizi proposti, le caratteristiche organizzative e gestionali e i modelli di sostenibilità economica che le contraddistinguono.

Nel terzo capitolo vengono analizzati e discussi i risultati dell'analisi qualitativa condotta sulle interviste semi-strutturate proposte all3 operator3 di 28 portierati di comunità. L'analisi ha permesso di cogliere gli effetti significativi che questi spazi hanno generato sull'utenza, sull3 operator3 e sulla comunità in cui sono inseriti.

Il panorama dei portierati di comunità appare ricco di esperienze dinamiche e diversificate che mettono in luce la loro capacità di adattarsi alle specificità contestuali evidenziando allo stesso tempo la necessità di individuare delle linee guida per avere un impatto significativo e affrontare efficacemente le sfide che caratterizzano queste progettualità.

Questo lavoro di tesi si propone di contribuire a colmare la carenza di letteratura esistente sulle portinerie di comunità e di suscitare l'interesse del mondo accademico verso questo nuovo modello di *welfare* generativo. Attraverso l'esplorazione degli effetti si vuole inoltre evidenziare il potenziale di questo modello per le organizzazioni che lavorano nel mondo del sociale ma anche fornire dei suggerimenti sugli strumenti e sulle modalità di lavoro che consentono di rendere più funzionale ed efficace il processo di avvio, implementazione e mantenimento di questi progetti. Infine, contribuire con questa ricerca alla diffusione di informazioni su questo fenomeno, consentirebbe alla cittadinanza di avere maggiore consapevolezza dell'esistenza e delle grandi potenzialità dei portierati di contribuire al benessere individuale e comunitario.

# **1 I portierati di comunità: una strategia innovativa per affrontare le sfide della contemporaneità**

Questo capitolo esplorerà come i portierati di comunità siano una valida strategia di innovazione sociale e sviluppo di comunità per far fronte alle nuove sfide sociali ed economiche. Nei primi paragrafi verrà presentata un'analisi delle principali trasformazioni dei nostri tempi che hanno evidenziato i limiti del *welfare* tradizionale facendo emergere le comunità locali come attori chiave nella creazione di nuove soluzioni partecipative e successivamente verrà presentato un excursus sulla storia dei portierati di comunità e lo stato dell'arte della ricerca.

## **1.1 Il ruolo della comunità di fronte alle sfide del presente**

### **1.1.1 Trasformazioni sociali e crisi del *welfare***

Il *welfare* contemporaneo è cambiato considerevolmente negli ultimi anni, da un modello tradizionale di assistenza centralizzata a uno più diffuso e articolato. Storicamente il *welfare state* era focalizzato sulla fornitura di servizi sociali essenziali come salute, istruzione e sicurezza sociale, finanziati e gestiti dal governo (Ferrera & Maino, 2011). Tuttavia, i limiti di tale approccio centralizzato sono stati messi in luce dai cambiamenti economici, sociali e demografici degli ultimi anni. Come sottolineano Ferrera e Maino (2011), i “nuovi rischi”, come l'aumento della popolazione anziana o non autosufficiente, la precarietà lavorativa e l'esclusione sociale, aumentano la pressione sul sistema di welfare tradizionale e mostrano la necessità di trovare nuove strategie ad

esso alternative investendo ulteriori risorse senza sostituire la spesa pubblica con quella privata.

Donati (2015), ad esempio, afferma che per costruire un nuovo stato sociale e sormontare la crisi che lo ha investito, è fondamentale risolvere obiettivi contrastanti come quello di dare una risposta alle esigenze umane sempre più individualizzate, promuovendo allo stesso tempo la solidarietà e accettare la globalizzazione dilagante pur non trascurando le richieste locali. Egli aggiunge, inoltre, che una possibile soluzione ai dilemmi del *welfare state* emerge dalla società civile, la quale auspica di rinnovarsi ed emanciparsi ponendo al centro le forme di azione sociale messe in atto da persone, reti, gruppi e associazioni allo scopo di generare benessere in una società della cura.

### **1.1.2 Lo sviluppo locale e di comunità come strategia per un *welfare* integrato**

Appare chiaro che il lavoro di comunità, vertendo nella stessa direzione, può rappresentare un utile mezzo per integrare le politiche sociali del *welfare state* e incrementarne l'efficacia, dal momento che tali politiche non riuscirebbero, da sole, a rispondere alle richieste sempre più articolate degli individui (Folgheraiter, 2007, 2016). Allo stesso modo, Martini e Torti (2003) evidenziano l'impossibilità per le diverse istituzioni di far fronte alla crescente complessità delle sfide del nuovo millennio da sole e la conseguente tendenza da parte delle istituzioni a chiedere alle realtà territoriali di collaborare e partecipare alla presa di decisioni diventando così preziose risorse al loro fianco. In particolare, lo sviluppo di comunità, processo che verte al miglioramento delle condizioni economiche, sociali e culturali di una comunità attraverso la partecipazione attiva dei suoi membri (Matarrita-Cascante & Brennan, 2012), può essere considerato una delle promettenti strategie alternative ma allo stesso tempo complementari al tradizionale

*welfare state*, in linea anche con quanto dichiarato da Donati (2015). Tra gli obiettivi di tale approccio, infatti, figurano il miglioramento della qualità di vita della comunità e di ogni sua componente e il rafforzamento delle capacità e risorse delle persone come strumento per risolvere i propri problemi e soddisfare i propri bisogni aumentando così il loro potere (Martini & Torti, 2003).

Quando questa comunità è legata a un contesto territoriale specifico, si parla di comunità locale, identificata come luogo di vita e ambito privilegiato per le relazioni e la partecipazione sociale. L'impegno nella dimensione locale può bilanciare i processi di globalizzazione, i quali contribuiscono ad alimentare un senso di impotenza e alienazione tra individui e comunità, aiutando le persone a ritrovare il potere e la speranza (Martini & Torti, 2003). Inoltre, i cambiamenti globali hanno riportato la dimensione spaziale al centro del dibattito pubblico coinvolgendo il contesto accademico e la società civile: il territorio, da semplice contenitore, diventa contemporaneamente una risorsa, uno strumento e un obiettivo (Boudreau, 2003).

In una società capitalista "incurante", sempre più liquida e complessa che spinge all'individualismo, occorre dunque tornare a una dimensione di cura reciproca per poter prosperare davvero (Chatzidakis et al., 2020). Inoltre, di fronte alla crisi dello stato di *welfare* e al peggioramento delle condizioni di vita, sono sorte numerose iniziative per ripensare pratiche e politiche, specialmente a livello urbano (Chatzidakis et al., 2020). Pertanto, la dimensione locale può diventare un luogo privilegiato in cui crescere, sostenersi vicendevolmente e creare reti di appartenenza ponendo le basi per generare comunità che supportino e valorizzino le capacità di ognuno (Chatzidakis et al., 2020). Oltre allo sviluppo di comunità, anche lo sviluppo locale mira a migliorare le condizioni economiche, sociali e culturali di una specifica area geografica mobilitando le risorse

locali e la partecipazione attiva della comunità (Pike et al., 2007). Tuttavia, tale processo, il quale spesso dà priorità ai risultati economici, rischia di trascurare sia l'aspetto socio-relazionale di costruzione di capitale sociale e di rafforzamento delle relazioni fiduciarie, sia la promozione dell'*empowerment*, centrale nello sviluppo di comunità, e fondamentale per promuovere una società della cura (Pike et al., 2007; Green & Haines, 2015).

Investire nel capitale sociale e sulle relazioni nei contesti locali emerge di fondamentale importanza anche alla luce delle ricerche scientifiche che hanno riscontrato un'associazione positiva tra la presenza di legami sociali di vicinato e benessere psicofisico. In una rassegna della letteratura del 2010 emerge che le connessioni sociali tra vicini, misurate nei vari studi in termini di scambi reciproci tra vicini, coesione sociale o capitale sociale, si sono rivelate protettive contro la depressione (Diez Roux & Mair, 2010), e i risultati di uno studio americano indicano che un numero maggiore di legami deboli, come i rapporti di vicinato, è associato a un miglioramento del benessere emotivo nel tempo (Huxhold, 2020). Inoltre, un'indagine realizzata nei Paesi Bassi su 61235 partecipanti intervistati nel 2006 ha evidenziato un legame positivo significativo tra il capitale sociale di quartiere - misurato con 5 domande sul contatto con i vicini più o meno prossimi, sulla conoscenza tra persone del quartiere, sulla socievolezza dei vicini e sulla presenza di un'atmosfera amichevole - e la salute autovalutata (Mohnen et al., 2011).

L'effetto positivo delle interazioni tra le persone che vivono nel medesimo quartiere è stato osservato in particolare nella popolazione anziana. Ad esempio, i risultati di uno studio australiano indicano che le donne anziane trovano maggiore soddisfazione e si sentono più sicure nel loro quartiere quando riescono a costruire rapporti di fiducia e

sostegno reciproco con i vicini (Walker & Hiller, 2007). Interessante è anche lo studio di Gardner (2011) che, sebbene abbia coinvolto un numero limitato di partecipanti, ha adottato una metodologia innovativa per indagare l'importanza del quartiere nella vita delle persone anziane. Alla ricerca hanno partecipato 6 persone over 75 che vivevano da sole in una zona residenziale di Toronto, selezionata per l'alta percentuale di residenti anziani, e i dati sono stati raccolti utilizzando un metodo che combina l'osservazione partecipante con l'intervista in quanto i ricercatori hanno accompagnato per un periodo di otto mesi i partecipanti nelle loro uscite naturali all'interno del quartiere osservandoli, ponendo domande e interagendo con loro. I risultati dello studio evidenziano l'importanza di spazi di incontro informali (terzi spazi) e zone di transito all'interno del quartiere nel promuovere interazioni e relazioni naturali, spontanee con le persone, tra cui i vicini. La ricerca ha dimostrato che le relazioni con i vicini sono una parte essenziale della rete sociale delle persone anziane e che le reti di interazioni informali migliorano il benessere e influenzano la qualità della vita.

In conclusione, si osserva che in questi vent'anni del nuovo millennio segnati da diverse crisi, da quella economica e finanziaria del 2008 a quella conseguente alla pandemia da Covid-19, a sua volta seguita dalla crisi energetica, è aumentato il ricorso al termine comunità e si è rinnovato l'interesse per la valorizzazione delle risorse comunitarie e per la loro capacità di auto-organizzazione dal basso, come avviene tipicamente nei periodi più critici (Euricse, 2022). Infatti, chi si occupa di studiare i movimenti sociali riconosce i momenti di "grande recessione" o "grande trasformazione" come decisivi per la messa in atto di mobilitazioni come le esperienze di auto-organizzazione (Della Porta, 2018, citato in Morpurgo et al., 2022, pag. 83). L'approccio dal basso verso l'alto inoltre, attraverso la condivisione, riesce a generare nuovi modi di stare insieme e nuove forme

di vita in comune riabitando lo spazio condiviso, senza limitarsi a produrre o fornire beni (Faraone & Muzzi, 2023).

### **1.1.3 Innovazione sociale e portinerie di comunità: valorizzare la prossimità**

L'analisi finora condotta ha mostrato come i limiti dei modelli di sviluppo economico capitalistici, emersi chiaramente con la pandemia da Covid-19, hanno evidenziato il bisogno delle persone di valorizzare la prossimità, la condivisione dei servizi e di coltivare e curare i legami sociali riscoprendo la possibilità di soddisfare i propri bisogni nel proprio territorio (Euricse, 2022; Tricarico & Leone, 2022).

Su questa spinta numerose iniziative di innovazione sociale sono state proposte sia dalle amministrazioni locali, impegnate a districarsi tra le risorse limitate e le difficoltà socioeconomiche, sia, come pratica *bottom-up* o *bottom-linked*, dalla società civile, la quale si mobilita per rispondere da sé a bisogni insoddisfatti (Bragaglia 2021). L'innovazione sociale, per l'appunto, si occupa di soddisfare i bisogni umani, migliorare le relazioni socio-spaziali tra i attori coinvolti e accrescere l'*empowerment* delle comunità. Tali caratteristiche permettono all'innovazione sociale di non concentrarsi semplicemente sulla risposta ai bisogni immediati, ma di dare la possibilità alla comunità di essere protagonista attiva nel partecipare ai cambiamenti sociali e nell'affrontare sfide socioeconomiche più estese (Moulaert et al., 2013). Si nota, ancora una volta, quanto sia fondamentale la dimensione spaziale, in particolar modo locale, e quanto essa conduca a una riflessione sull'importanza di trovare soluzioni *place-based*, ovvero legate al contesto (Bragaglia, 2021).

Cambiamento e trasformazione sociale sono tra le parole chiave riferite all'innovazione sociale (Moulaert, Mehommod et al., 2017), ma non solo; infatti, Barbera (2020) mette

in luce una declinazione più normativa, connessa all'economia sociale e a processi di sviluppo sul territorio allo scopo di donare maggiore potere alle comunità marginali. Ancora una volta, dunque, l'interesse alla dimensione locale, in un'ottica di sviluppo di comunità e innovazione sociale, spicca tra le possibili strade da percorrere per integrare e dare nuova linfa allo stato sociale. Moulaert, Van den Broeck e Manganelli (2017) confermano l'importanza sempre più rilevante del territorio, inteso come "forme spaziali", localizzate e interconnesse, definite dai legami tra chi (agenti, esseri viventi, elementi naturali) quel luogo lo abita e vi interagisce.

In conclusione, in risposta alle crescenti sfide contemporanee esacerbate dalla crisi economica, dalla scarsità di risorse pubbliche e dalla recente emergenza sanitaria, una particolare pratica di innovazione sociale sembra una soluzione promettente per integrare le forme di *welfare* tradizionali: la portineria, o portierato, di comunità (Bragaglia, 2021). Bragaglia (2021), riprendendo le caratteristiche fondamentali dell'innovazione sociale definite da Swyngedouw e colleghi (2010), e da Choi e Majumdar (2015) in riferimento a una delle prime portinerie di comunità in Italia, argomenta infatti che:

“[...] la Portineria di comunità soddisfa alcuni bisogni locali precedentemente non soddisfatti, modifica le relazioni socio-spaziali tra gli attori locali creando nuove reti, ed è un volano per l'*empowerment* degli abitanti del quartiere che non sono semplici utilizzatori passivi, bensì veri e propri co-creatori del progetto grazie alle competenze che mettono a disposizione della comunità.”

Nonostante l'autrice si riferisca a una portineria specifica si ritiene che tale riflessione possa essere estesa alle portinerie di comunità in generale, tenuto conto delle loro caratteristiche e dei loro obiettivi, che verranno indagati dopo averne illustrato l'origine e l'evoluzione, da portinerie condominiali a portinerie di comunità.

## 1.2 Dalle portinerie condominiali ai portierati di comunità

### 1.2.1 All'origine dei portierati di comunità: la portineria e lo portinaio

Secondo la definizione dell'Enciclopedia Treccani “il portinaio” è l'individuo che ha il compito di custodire e sorvegliare le residenze private di un condominio, talvolta con altre mansioni accessorie. Il portinaio o la portinaia di un palazzo si occupa di controllare le entrate e le uscite dal portone e ha l'incarico di tenere le chiavi, sistemare la posta e mantenere puliti i luoghi comuni. Oltre a queste mansioni ufficiali, per accogliere i bisogni dei condomini, si assume la responsabilità di molti altri incarichi; per esempio, quando le inquiline sono fuori casa per più giorni, bagna le piante e si prende cura degli animali domestici e, quando arrivano in visita parenti o amici e amiche, le accoglie. Per di più, non è inusuale che le abitanti di un condominio, per avere indicazioni per un idraulico o un'elettricista affidabile o per sapere chi ha bisogno di una *baby-sitter* nel quartiere per poter guadagnare qualcosa in più, si rivolgano allo portinaio (Wolleb, 2016). Quindi, lo portiere, in Italia, è considerato un amico a cui affidare alcune faccende da sbrigare: consegna ai genitori la cartella affidatagli dallo bambino o compra la colazione per una famiglia numerosa (Ricci, 2014).

La portineria, il luogo di lavoro dello portiere situato all'ingresso dell'edificio nel microcosmo del condominio rappresenta il fulcro verso cui gravitano le inquiline. Ogni giorno, quando entrano ed escono di casa inevitabilmente passano davanti alla portineria e spesso, chi per un motivo chi per un altro, si fermano a interloquire con lo portinaio. La portineria che si trova fra la casa, la dimensione privata di una cittadina, e il mondo esterno, la dimensione pubblica, rappresenta la connessione fra queste due sfere (Wolleb,

2016). In conclusione, lo portiere non è solo una figura professionale ma ricopre un'importante funzione sociale; è il punto di riferimento stabile per i/le condomini, è il legante umano che rafforza i rapporti tra inquilini e il suo ufficio, la portineria, è il luogo di sosta prediletto per incontrarsi e conversare (Bernardi, 2019).

In passato era usuale per i abitanti, indipendentemente dalla loro disponibilità economica, incontrare all'ingresso dei propri stabili un custode. Invece, nel corso degli anni in Italia si è assistito a una graduale diminuzione del numero dei portinai e delle portinaie. Questo fenomeno, conseguenza della crisi finanziaria e dello sviluppo tecnologico contemporaneo, ha portato molti condomini a prendere la decisione di rinunciare alla presenza di una portinaia nel proprio palazzo, ormai considerato un lusso, sostituendola, pensando di risparmiare, con l'impiego delle prestazioni proposte dalle imprese di pulizia e con l'installazione di dispositivi elettronici come videocitofoni (Wolleb, 2016).

La perdita della portineria ha un forte impatto per l'importante funzione sociale che rappresenta: con la diminuzione degli portieri, non inizia a scomparire solo una figura professionale, ma si perde una tradizione (Wolleb, 2016).

In realtà, negli ultimi anni, l'innovazione tecnologica, soprattutto con l'avvento dell'e-commerce e delle ICT, ha contribuito al ritorno delle portinerie; una delle motivazioni principali di questa crescita risiede, appunto, nella necessità per i inquilini di avere qualcuna a disposizione per ritirare i pacchi degli acquisti effettuati online (Bernardi, 2019).

Se da un lato si assiste alla reintroduzione delle portinaie e dei portinai, dall'altro la società dell'informazione ha agevolato la nascita di servizi appositi che reinterpretano le

mansioni solitamente associate a chi lavora in portineria. Infatti, per ovviare al problema del ritiro dei pacchi sono state create piattaforme come *IndaBox*, che trasforma bar e negozi della città in punti di consegna, o *InPost*, sistemi di armadietti in cui vengono depositati pacchi e che ognuno può autonomamente ritirare (Bernardi, 2019).

Invece, per cercare contatti utili nel quartiere di residenza e risolvere piccole esigenze quotidiane, la portiera, a cui solitamente veniva chiesto consiglio, è stata sostituita da numerose piattaforme collaborative che agiscono in diversi settori e fanno da intermediarie fra il soggetto che chiede e quello che offre; per esempio, *favoriinrete.com* permette di aiutarsi a vicenda fra vicini annaffiando le piante o facendo fare una passeggiata al cane, *TimeRepublik* serve per cercare qualcunə in grado svolgere lavori manuali per la manutenzione della casa come aggiustare un rubinetto, *TocTocDoctor* viene utilizzata per parlare con i vicini e le vicine che non si conoscono (Bernardi, 2019).

Quindi, l'evoluzione della figura della portineria ha preso direzioni diverse: da una parte c'è stata una tendenza a riportare nei condomini la tradizione dellə portinaia, dall'altra sono nate innumerevoli piattaforme che offrono dispersivamente i servizi tipicamente svolti dallə portierə (Bernardi, 2019). La ricomparsa delle portinerie condominiali ha portato anche alla rinascita della tradizione dellə portierə e del senso di collettività che ellə crea. Solo a Parigi nel 2015 ha preso vita per la prima volta un progetto rivolto alla cittadinanza in grado di far convergere in un unico luogo tutte le attività e le funzioni svolte tipicamente dalle portinerie condominiali: *Lulu Dans Ma Rue* (Bernardi, 2019).

### **1.2.2 La prima portineria di comunità: *Lulu Dans Ma Rue***

Charles-Edouard Vincent, professore di economia sociale ha sviluppato l'innovativa idea di riconvertire una vecchia edicola nel quartiere Marais in un nuovo punto di riferimento

per i3 abitanti (Bernardi, 2019), con lo scopo di ridare vita a un rapporto collaborativo fra vicini di casa, affievolitosi negli anni (Wolleb, 2016). Infatti, *Lulu Dans Ma Rue* (LDMR) mette a disposizione dell3 parigin3 uno spazio fisico, il chiosco, e uno spazio virtuale, il sito web e l'applicazione, per rispondere alle loro esigenze, e allo stesso tempo fornire nuove possibilità di guadagno per i3 stess3 (Ménascé et al., 2017; Bernardi, 2019). Tra i molti servizi offerti troviamo: ritirare pacchi, innaffiare le piante, fare le pulizie, bricolage, *baby-sitting* e aiuto compiti, piccole riparazioni e giardinaggio, traslochi e assistenza digitale<sup>1</sup>. L3 portinaia3 di LDMR, ovvero l3 *Lulus*, sono i3 stess3 abitanti del quartiere che offrono il proprio tempo e le proprie capacità per rispondere ai bisogni dell3 vicini3, a un prezzo contenuto. Una volta fatta una richiesta LDMR cerca la persona più adatta a svolgere quel determinato compito (Bernardi, 2019).

Quindi, i benefici offerti da LDMR sono molteplici: risponde alle richieste dell3 abitanti della capitale offrendo responsabilmente dei servizi su base locale, rafforza il legame fra il comune di Parigi, convinto sostenitore del progetto, e la cittadinanza, offre nuove opportunità lavorative sicure aumentando il valore economico a livello di quartiere e utilizza le piattaforme online per fini di utilità sociale (Ménascé et al., 2017). Come riportato da Manfrini (2016):

“Nei primi dieci mesi di vita questo portierato parigino ha dato soluzione a ben quattromila problemi di natura quotidiana. Con *Lulu dans ma rue* si vuole dare la prova dell'efficacia di un modello di attività economica basata sull'autoregolamentazione, sull'autonomia dei partecipanti, nonché sulla centralità del “capitale sociale” delle relazioni interpersonali nel contesto dell'impresa.”

---

<sup>1</sup> <https://luludansmarue.org/>

In conclusione, LDMR restituisce nuova vita alla funzione sociale tradizionalmente associata all3 portier3 e contribuisce a creare una comunità locale e ricostruire il tessuto sociale puntando sulla fiducia reciproca fra vicin3 di casa (Wolleb, 2016; Ménascé, 2017).

Negli anni successivi all'apertura di LDMR il modello delle portinerie di comunità ha iniziato a diffondersi rapidamente, dando vita a numerose altre esperienze sia in Francia che in Italia.

### **1.3 Una panoramica sui portierati di comunità in Italia**

Nonostante la popolarità raggiunta dalle portinerie di comunità, sempre più diffuse sul territorio italiano, la ricerca scientifica su questo fenomeno è ancora in una fase embrionale. Nei prossimi paragrafi verranno presentati i dati attualmente disponibili che offrono un primo sguardo sulle dinamiche e gli impatti delle portinerie di comunità. Tali dati rappresentano un importante punto di partenza per ulteriori indagini e approfondimenti, permettendo di delineare le potenzialità e le sfide di questo innovativo modello.

#### **1.3.1 Cosa sono, dove sono e cosa fanno i portierati di comunità**

Un *team* di ricercator3 ha condotto un recente studio sulle “Comunità Intraprendenti” in Italia, definendo con questo termine tutte quelle iniziative di trasformazione sociale derivanti da processi di auto-organizzazione promossi da gruppi di individui o organizzazioni locali che operano all'interno del loro territorio per sperimentare insieme soluzioni innovative di sviluppo socioeconomico, il cui successo

può essere determinante per il futuro della loro comunità (Euricse, 2022). Sotto questo cappello terminologico rientrano anche i portierati di comunità, detti anche portinerie di comunità o portinerie di quartiere, definiti come:

“[...] luoghi fisici, dotati di un’infrastruttura organizzativa e logistica leggera, dove si realizzano incontri, attività e scambi di disponibilità e competenze tra cittadini e organizzazioni della società civile che risiedono all’interno di un medesimo quartiere” (Euricse, 2022).

La ricerca condotta ha fornito i primi dati per lo studio di questo fenomeno nascente mappando i portierati di comunità presenti sul territorio italiano e conducendo un’indagine esplorativa. Si ritiene pertanto importante approfondire in questa sede i risultati dello studio di Euricse (2022) integrandoli con quelli di un’altra ricerca non ancora pubblicata promossa dal Centro dei Servizi per il Volontariato di Venezia in collaborazione con Iuav, anticipati da un articolo di Ciccotti (2022), con il fine di far emergere la natura di questo fenomeno e delineare le caratteristiche principali che accomunano le esperienze delle portinerie di comunità.

Mentre l’indagine di Euricse (2022) ha individuato 17 portierati di comunità, l’altra ricerca ne ha censiti 59 (Ciccotti, 2022); in entrambi i casi la mappatura mostra una distribuzione disomogenea sul territorio nazionale; la maggior parte dei portierati si concentra infatti nel Nord del Paese, facendo ipotizzare che queste realtà abbiano maggiori probabilità di emergere e crescere in ambienti che dispongono già di un solido capitale sociale (Euricse, 2022). Inoltre, la maggioranza delle portinerie si trova in contesti urbani e aree metropolitane ma il contesto socioeconomico in cui nascono risulta eterogeneo: alcune si trovano in zone centrali e altolocate, altre in contesti periferici e marginalizzati mentre altre in aree urbane caratterizzate da un incontro-scontro di culture

e stili di vita diversi (Euricse, 2022). I risultati mostrano inoltre che la prima portineria di quartiere è stata inaugurata nel 2016 e che da quell'anno si è assistito ad un contenuto ma costante aumento di avvio di nuove esperienze fino alla crisi pandemica che ha avuto un effetto catalizzatore sulla nascita di nuove portinerie di quartiere come risposta alla carenza dei servizi essenziali (Euricse, 2022).

La ricerca ha evidenziato che i portierati portano avanti un'azione sociale, culturale, politica ed economica perseguendo due obiettivi principali; da una parte rispondere ai bisogni quotidiani e facilitare i ritmi di vita promuovendo lo scambio di favori, servizi e competenze tra i abitanti del quartiere e dall'altra diventare un luogo di riferimento per il territorio, costruendo reti di relazioni che mettano in connessione la cittadinanza con i servizi locali (Euricse 2022). Gli elementi chiave che guidano il modello risultano quindi essere la condivisione, la prossimità, la costruzione di relazioni fiduciarie e una forte connessione e integrazione con il territorio. Promuovere questi valori rende possibile “intraprendere un percorso di miglioramento della qualità della vita del singolo e, conseguentemente, del territorio di riferimento” (Euricse, 2022). Gli operatori e le operatrici delle portinerie di comunità, provenienti da *background* diversi, spesso del terzo settore, sono quindi attivatori e attivatrici di comunità e svolgono un ruolo cruciale nell'assicurare il funzionamento di questi spazi lavorando a stretto contatto con le persone del quartiere per identificare e rispondere ai loro bisogni.

Le attività e i servizi di prossimità che vengono proposti sono molteplici: ritiro pacchi, organizzazione di servizi a domicilio come *pet-sitting*, *plant-sitting* e riparazioni, fornitura di contatti di professionisti del quartiere, supporto alle persone anziane, sportelli di varie tipologie, ad esempio di orientamento ai servizi del territorio, abitativo,

occupazionale o di ascolto (Euricse, 2022). Questi servizi rendono possibile la circolazione e l'incontro di competenze e abilità ma favoriscono anche la conoscenza tra gli abitanti, la costruzione di legami e nuove forme di socialità all'interno della comunità. Il tema dell'aggregazione e del coinvolgimento attivo della cittadinanza risulta quindi cruciale; molte portinerie di quartiere propongono infatti anche eventi sociali e culturali e corsi aperti alla cittadinanza, dal cucito fino alla cucina (Euricse, 2022). Tirando le somme dalla ricerca è emerso che i portierati di comunità sono luoghi aperti, di condivisione, di partecipazione e di costruzione di reti di fiducia e socialità che consentono di "aumentare il capitale sociale e prevenire fenomeni di esclusione ed emarginazione sociale" (Euricse, 2022).

Anche Elena Taverna (2018) afferma che fiducia, prossimità e condivisione sono i punti cardine da cui prendono vita le esperienze delle portinerie di comunità e attraverso i quali è possibile fronteggiare i nuovi bisogni della contemporaneità dettati dai ritmi frenetici del mercato del lavoro e dal clima di sfiducia verso la prossima. Molto spesso non si è in grado di affrontare da soli questi bisogni individuali ma allo stesso tempo collettivi, e avere uno spazio sul proprio territorio in cui si sperimentano relazioni di fiducia e la condivisione di difficoltà e risorse non può che portare vantaggio alla comunità intera (Taverna, 2018). Bernardi (2019) sottolinea l'importanza della dimensione territoriale evidenziando che le portinerie di comunità contribuiscono a rispondere ai bisogni delle persone proprio facendo circolare le risorse e le competenze presenti sul territorio. Risulta pertanto centrale porsi in un'ottica di ascolto, di confronto e cooperazione con chi abita e con chi opera nei quartieri, come afferma Antonio Damasco citando le parole della presidente della Rete italiana di cultura popolare Chiara Saraceno (Configliacco, 2024).

La Rete italiana di cultura popolare sta portando avanti da anni il progetto della “Rete delle Portinerie di comunità”, “una rete di presidi di *welfare* di comunità culturali e sociali, attualmente quattro in Italia, riconosciuti a livello nazionale e definiti *best practices* dall’*European Social Fund* della Comunità europea<sup>2</sup>”. Il progetto mira a promuovere nuove reti di inclusione sociale focalizzandosi sulle “narrazioni generative” dell3 abitanti del territorio per mettere in luce i bisogni della cittadinanza e sfruttando una piattaforma digitale che consente di condividere competenze professionali e informali (Bragaglia, 2021). Questo modello virtuoso consente di far emergere il capitale umano del territorio e contribuisce a creare nuove connessioni e opportunità di reinserimento lavorativo e sociale (Bragaglia, 2021).

È importante sottolineare che un obiettivo condiviso da molti portinerati di comunità è infatti quello di costruire un sistema di mutuo aiuto e *micro-welfare* dal basso, sperimentando interventi che coinvolgano attivamente la comunità e valorizzino le capacità di chi cerca lavoro; la portineria, nelle sue diverse forme, funge da catalizzatore urbano, creando sinergie tra persone in cerca di lavoro, chi ha bisogno di supporto e coloro che desiderano riscoprire la dimensione umana del loro quartiere (Gambarana, 2017). Le portinerie di quartiere risultano quindi un modello di innovazione sociale in grado di generare nuove economie collaborative integrando la dimensione territoriale con quella digitale (Perro, 2018; Bernardi 2019). Marta Ranieri, formatrice e consulente specializzata sulla *sharing economy*, afferma che le portinerie di comunità “sono esperienze figlie di un cambiamento culturale portato avanti dalle piattaforme

---

<sup>2</sup> <https://www.portineriedicomunita.eu/rete-delle-portinerie-di-comunita/>

collaborative che si sono diffuse in questi anni: un fenomeno che sembrava solo digitale si è evoluto in azioni sul territorio” (Perro, 2018).

Allo stesso tempo, attraverso l'attività delle portinerie di quartiere emergono le problematiche che affliggono alcune aree, in particolare la carenza di servizi e infrastrutture, così come la difficoltà nel creare relazioni sociali positive tra le residenti e con le istituzioni (Ciccotti, 2022).

In conclusione, i portierati di comunità offrono un approccio innovativo al *welfare* urbano favorendo la collaborazione tra le abitanti e affrontando le carenze infrastrutturali e sociali. Questi progetti non solo soddisfano necessità immediate, ma promuovono un sistema di supporto reciproco e valorizzano le competenze individuali, rafforzando il senso di comunità nei quartieri.

### **1.3.2 Eterogeneità e sostenibilità economica**

Risulta importante considerare che le esperienze legate alle portinerie di comunità sono contraddistinte da una notevole eterogeneità (Euricse, 2022), un aspetto che da una parte testimonia la loro capacità di adattamento ai diversi contesti in cui sorgono e dall'altra mette in luce la scarsità di condivisione di linee guida comuni. Le modalità con cui queste iniziative nascono sono varie e spesso dipendono dalle specificità territoriali, dalle risorse disponibili e dalle esigenze delle popolazioni locali. Inoltre, non esiste una forma giuridica che le definisca e pertanto vengono promosse e gestite da enti e soggetti diversi (Euricse, 2022; Ciccotti 2022).

I portierati di comunità possono essere favoriti da finanziamenti pubblici e dalla vincita di bandi (Perro, 2018), sostenuti da enti privati come banche e fondazioni o supportati da organizzazioni del Terzo Settore come cooperative e associazioni (Bernardi, 2019). Sono

gestiti da APS, associazioni di volontariato, cooperative di comunità, cooperative o imprese sociali e in alcuni casi vengono istituiti da un ente pubblico (Euricse, 2022; Ciccotti, 2022). Possono avere una natura semi-istituzionale quando pubblico e privato collaborano per “sperimentare forme di solidarietà collettiva” (Bernardi, 2019). È il caso di alcuni Comuni che hanno favorito dei servizi di portineria per i residenti di quartieri di edilizia residenziale pubblica constatando l’importanza di creare una presenza di riferimento in contesti in cui possono presentarsi condizioni di vulnerabilità sociale (Bernardi, 2019).

La varietà nei processi di promozione, progettazione, attivazione e sostegno economico non solo mette in luce la possibilità di sperimentare diverse pratiche e di adattarle alle esigenze contestuali, ma fa anche emergere un elemento di possibile fragilità in termini di sostenibilità economica e la conseguente necessità di trovare nuovi fondi per aumentare l’autonomia e garantire la continuità dei portierati di comunità (Perro, 2018; Ciccotti, 2022).

### **1.3.3 Dal presente al futuro: un’analisi sulle sfide dei portierati di comunità**

In conclusione, il fenomeno dei portierati di comunità rappresenta una realtà dinamica e variegata, con potenzialità significative e criticità che necessitano di ulteriori approfondimenti. La ricerca scientifica su questo tema è ancora limitata, rendendo fondamentale uno studio più dettagliato e sistematico.

Il presente lavoro di tesi si propone di colmare parte delle lacune attualmente presenti nella letteratura, offrendo nuovi contributi mediante una mappatura dettagliata delle portinerie di comunità, accompagnata da un’analisi approfondita delle loro caratteristiche e del loro funzionamento. In particolare, l’indagine si focalizzerà sull’impatto che tali

portierati esercitano su utenti, operatori e comunità nel loro complesso, valutando sia gli effetti immediati sia quelli a lungo termine.

La ricerca è stata condotta in collaborazione con una collega, la quale nel suo lavoro di tesi si concentrerà sulle sfide che i portierati devono affrontare per rispondere efficacemente ai nuovi bisogni emergenti ottimizzando le risorse disponibili. Pertanto, i due lavori devono essere considerati complementari, contribuendo entrambi verso una comprensione più completa e integrata di questo fenomeno.

Questo studio, quindi, si propone non solo di documentare e analizzare lo stato attuale delle portinerie di comunità, ma anche di fornire spunti utili per il loro sviluppo futuro, valorizzando le buone pratiche e suggerendo soluzioni per le criticità riscontrate.

## 2 La ricerca: descrizione e mappatura

### 2.1 Obiettivi della ricerca

La presente ricerca ha lo scopo di approfondire la conoscenza del fenomeno dei portierati di comunità. In particolare, il primo obiettivo è quello di mappare i portierati di comunità presenti in Italia al fine di analizzarne la diffusione a livello nazionale e di delinearne le principali caratteristiche che li contraddistinguono. Il secondo obiettivo si propone di indagare gli effetti che i portierati di comunità hanno sull'utenza, sull'operator3 e sulla comunità.

### 2.2 Procedura

In una prima fase tra gennaio e marzo 2023, per individuare i portierati di comunità presenti sul territorio italiano, è stata effettuata una *desk research*, ovvero la ricerca o la raccolta di informazioni disponibili pubblicamente attraverso la consultazione di siti web, *social network* (*Instagram* e *Facebook*) e articoli di giornale.

La *desk research* ha messo in luce che: non c'è una definizione univoca e ufficiale di ciò che si intende con l'espressione "portierato di comunità"; questi spazi vengono indifferentemente chiamati "portierati" o "portinerie", "di comunità" o "di quartiere"; i portierati non hanno una forma giuridica univoca e non esiste una mappatura o una lista ufficiale che li censisca.

Nei mesi di marzo e aprile 2023 sono stat3 contattat3 via mail, telefono o attraverso pagine *social*, l3 operator3 o l3 referenti dei portierati di comunità individuati per proporre la

partecipazione alla ricerca. In questa occasione è stato possibile venire a conoscenza dell'eventuale esistenza di ulteriori portinerie da contattare non individuate durante la *desk research*. In caso di disponibilità a far parte dello studio, è stato inviato un questionario online ed è stata fissata la data dell'intervista semi-strutturata, online o in presenza, per indagare e approfondire gli obiettivi di ricerca. Alcune persone hanno deciso di non partecipare, ad esempio per mancanza di tempo o di interesse verso la ricerca, altre non hanno risposto - in certi casi consultando le pagine social e i siti web sembrava che i portierati di quartiere fossero ormai inattivi - e altre ancora hanno partecipato parzialmente rispondendo solo al questionario.

I portierati di comunità individuati nel periodo tra gennaio e marzo 2023 sono 52 e, tra aprile e luglio 2023, sono stati raccolti 38 questionari e 28 interviste.

Infine, nel periodo tra ottobre 2023 e marzo 2024, è stata effettuata un'analisi descrittiva dei dati raccolti tramite il questionario e un'analisi qualitativa del materiale ricavato dalle interviste.

## **2.3 Metodo**

I portierati di comunità che hanno deciso di aderire allo studio hanno ricevuto un questionario online e, successivamente, sono stati invitati a partecipare ad un'intervista semi-strutturata in presenza o online. I questionari e le interviste sono stati indirizzati all'operator3 o all3 referenti che prestano servizio all'interno dei portierati di quartiere aderenti. I dati quantitativi ottenuti attraverso i questionari sono stati integrati con le informazioni raccolte nelle interviste e verranno presentati nella mappatura dei portierati di comunità presenti sul territorio italiano.

### 2.3.1 Questionario

Il questionario è stato costruito ad hoc su *Google Form* con l'obiettivo di raccogliere delle informazioni sulle portinerie di comunità partecipanti al fine di creare una mappatura e facilitare le interviste avvenute in un secondo momento.

La durata della compilazione del questionario, inviato via mail o via *WhatsApp*, è stata di circa 5-10 minuti; prima di iniziare, ogni partecipante ha firmato il modulo per il consenso informato per la partecipazione a questa sezione della ricerca.

Le domande presenti nel questionario hanno indagato le seguenti aree:

- informazioni anagrafiche: nome, indirizzo, anno di apertura, orari di apertura e contatti;
- aspetti strutturali e organizzativi: enti promotori e enti gestori, sostenibilità economica, composizione e numerosità dello staff;
- attività e target: principali attività proposte, modalità di accesso ai servizi, affluenza e composizione del target;
- promozione e rapporto con altre portinerie: strumenti di comunicazione e promozione, conoscenza e contatto con altre portinerie.

Le domande sulle caratteristiche anagrafiche prevedono una risposta aperta, ad eccezione della domanda sull'anno di apertura che prevede la scelta di una risposta tra quelle disponibili. Le domande sulle altre aree sono per lo più a risposta chiusa con la possibilità di integrare informazioni; infatti, per facilitare la compilazione dei quesiti sono state fornite più risposte con la possibilità di selezionarne più di una e con l'opzione di inserire informazioni aggiuntive selezionando la voce "Altro". Poche domande sono invece a

risposta chiusa di tipo sì/no, ad esempio: “Siete a conoscenza di altre portinerie di comunità?”.

I questionari compilati correttamente sono 38 ma le portinerie a cui fanno riferimento sono 32. I questionari risultano un numero superiore al numero di portinerie perché in alcuni casi più operatori di una stessa portineria hanno deciso di rispondere al questionario. Poiché i questionari compilati dagli operatori che prestano servizio nella stessa portineria forniscono risultati sovrapponibili, al fine della ricerca ne verranno utilizzati solo 32, uno per portierato di quartiere.

### **2.3.2 Interviste**

Per esplorare il secondo obiettivo di ricerca e approfondire il primo è stato adottato uno strumento di tipo qualitativo: l'intervista semi-strutturata.

Le interviste sono state condotte da due laureande e hanno coinvolto una o più operatori per ciascuna portineria: nella maggior parte dei casi è stata intervistata una sola operatore per portineria ma in alcune occasioni sono stati intervistati più operatori contemporaneamente. La durata media delle interviste è stata di circa 30-40 minuti.

Prima dell'intervista tutte le persone partecipanti hanno firmato un modulo di consenso informato per la partecipazione a questa sezione della ricerca e per l'autorizzazione alla registrazione audio dell'intervista. Le interviste sono state condotte sia in presenza che online, a seconda delle circostanze. Quando la vicinanza geografica permetteva un incontro di persona nella sede delle portinerie, è stata offerta questa possibilità agli partecipanti. La presenza fisica facilita la creazione di un legame, mette i partecipanti a proprio agio, favorisce un'interazione più dinamica e una comunicazione più fluida e autentica. Nei casi in cui la distanza geografica rendeva impraticabile un incontro fisico

è stata proposta l'opzione dell'intervista online; in questo caso è stata utilizzata la piattaforma *Meet* ad eccezione di un'intervista che, su richiesta di un partecipante, è stata effettuata telefonicamente. L'uso della piattaforma *Meet* ha consentito una connessione audio-visiva che ha contribuito a replicare alcune caratteristiche delle interviste in presenza.

Sono state condotte complessivamente 28 interviste, di cui 7 in presenza e 21 a distanza. In due casi le interviste hanno coinvolto due operatori della stessa portineria di comunità, mentre un'altra ha visto la partecipazione di due operatori di portierati di comunità diversi. Pertanto, l'analisi finale si basa su 28 portierati di comunità distinti.

L'adozione dell'intervista semi-strutturata è stata motivata dalle sue caratteristiche di flessibilità e adattabilità. Questo tipo di intervista, pur seguendo una traccia di domande stimolo, permette all3 partecipanti di esplorare liberamente diversi aspetti della propria esperienza all'interno della portineria. La flessibilità consente di approfondire temi specifici che possono emergere durante la conversazione, raccogliendo informazioni dettagliate difficilmente ottenibili con strumenti più strutturati. Questo approccio consente di ottenere dati approfonditi e una visione completa delle esperienze e delle prospettive dell3 partecipanti.

Considerando la quasi totale assenza di ricerche scientifiche sul fenomeno, è stato ritenuto fondamentale utilizzare uno strumento con queste caratteristiche. Le domande guida coprivano vari aspetti, fornendo una visione più ampia rispetto a quanto raccolto con il questionario e contribuendo a integrare l'analisi descrittiva e la mappatura dei portierati di comunità. Per lo stesso motivo, non sono state strutturate domande specifiche e dettagliate per rispondere al secondo obiettivo di ricerca che riguarda gli effetti dei

portierati di comunità su operatori, utenti e comunità. Si è preferito lasciare spazio all'intervistato di esprimere liberamente i loro punti di vista su questi temi, evitando di indirizzare forzatamente le risposte. Questa scelta è stata fatta anche considerando che la narrazione degli effetti sui vari soggetti è filtrata attraverso la percezione dell'operatore stesso.

Le domande dell'intervista semi-strutturata, create appositamente per questo studio, sono in totale 12 e sono organizzate in quattro sezioni principali. Le domande sono visualizzabili in appendice e la struttura è la seguente:

- Definizione e obiettivi del progetto: la domanda iniziale (1) serve a stabilire una comprensione condivisa del concetto di portineria e degli obiettivi specifici che ogni portineria persegue.
- Operatori:
  - il contesto: le domande relative al contesto (2 e 3) mirano a esplorare le caratteristiche del quartiere e le condizioni che hanno influenzato l'implementazione del portierato. Queste domande sono essenziali per comprendere l'ambiente socio-culturale in cui opera il portierato e le sfide o facilitazioni che ne derivano;
  - organizzazione: la domanda 4 si concentra sugli aspetti organizzativi che rendono efficace il portierato;
  - vissuto: Le domande 5 e 6 esplorano la soddisfazione dell'operatore e le aree di successo e miglioramento. Questa sezione fornisce uno spaccato delle esperienze personali dell'operatore e delle loro valutazioni sul progetto.

- Utenza:
  - fruizione: le domande 7 e 8 si focalizzano sul numero e sulla tipologia di utenti della portineria, così come sulle attività e servizi più frequentati. Queste domande aiutano a quantificare e comprendere l'utilizzo dei servizi offerti;
  - soddisfazione: le domande 9 e 10 indagano l'impatto del progetto sulla soddisfazione dell'3 utenti e sugli effetti positivi osservati nel tempo.
- Pandemia e rapporto con le altre portinerie:
  - pandemia: la domanda 11 analizza l'impatto della pandemia sul progetto, esaminando come le condizioni globali hanno influenzato l'operato e i servizi della portineria;
  - rapporto con le portinerie: l'ultima domanda (12) esplora la conoscenza di altre portinerie e consente di valutare la consapevolezza e la volontà di partecipare a una rete di portierati, favorendo la collaborazione e lo scambio di esperienze.

## 2.4 Mappatura

La mappatura che segue si concentra sui 32 portierati di comunità che hanno partecipato integralmente o parzialmente alla ricerca e si focalizza su: distribuzione geografica, anno di apertura, orari di apertura, modelli di promozione, gestione e sostenibilità economica, composizione dello staff e caratteristiche dell'utenza, attività e servizi, comunicazione e promozione, rapporto con le altre portinerie. Per offrire una

visione più completa del fenomeno, solo nella sezione “Distribuzione geografica”, sono considerati tutti i portierati identificati durante la *desk research*, la cui localizzazione è stata determinata tramite gli indirizzi reperiti online.

#### 2.4.1 Distribuzione geografica

I portierati di comunità individuati durante la *desk research* sono 52 di cui 40 attivi (77%) e 12 che risultano non attivi (23%) a marzo 2023.

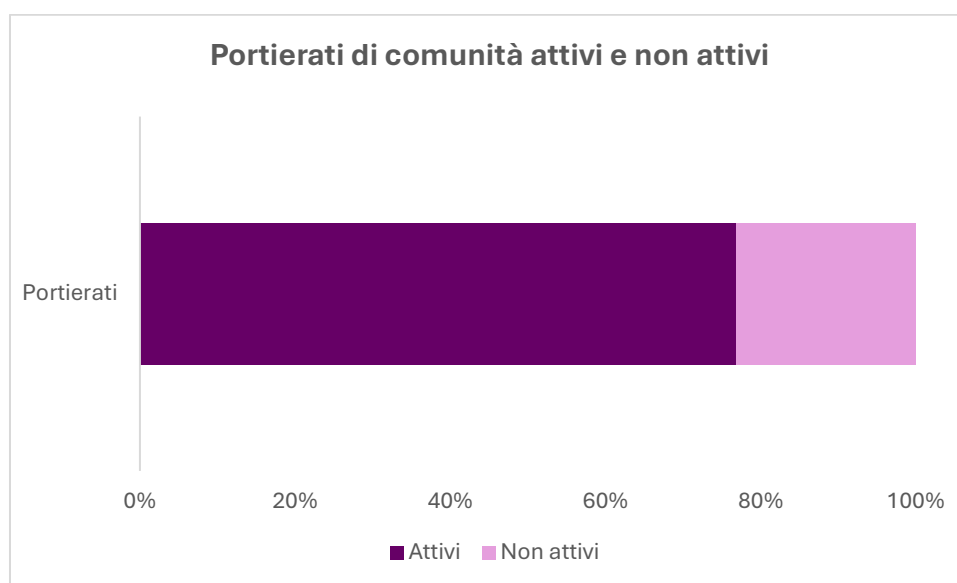
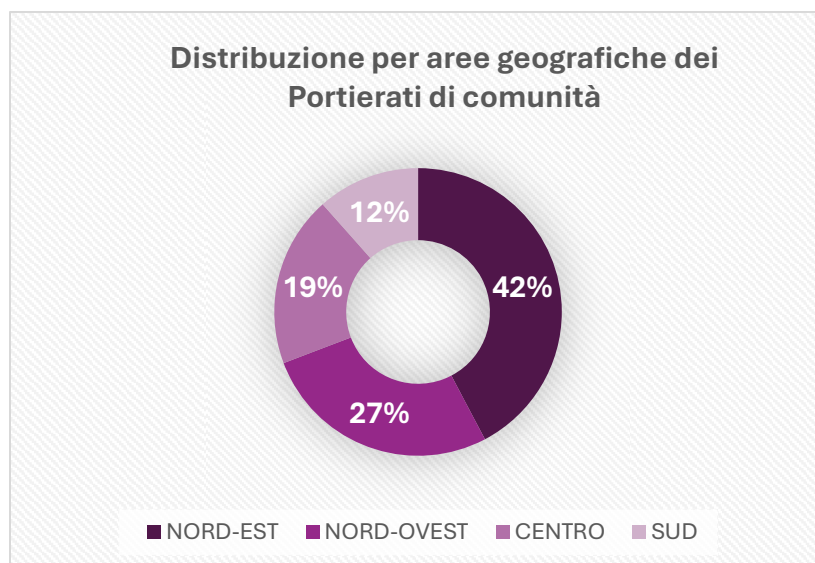


Figura 1. Grafico che illustra la distribuzione dei Portierati di comunità in relazione al loro stato di attivi e non attivi a marzo 2023.

I portierati censiti si concentrano maggiormente nel Nord del Paese che ne ospita il 69% (36 su 52), con una particolare diffusione nell’area Nord-Est. Quest’area, infatti, ospita il 42% del totale nazionale (22 su 52), seguita dal Nord-Ovest con il 27% (14 su 52). Anche il Centro Italia ha una presenza significativa con il 19% (10 su 52) mentre il Sud ne ha una minore attestandosi al 12% (6 su 52).



*Figura 2. Grafico che illustra la distribuzione per aree geografiche dei Portierati di comunità in Italia a marzo 2023.*

A livello regionale si osserva la presenza di portierati in tutte le regioni del Nord e del Centro ad eccezione della Valle d’Aosta. Al Sud, invece, si distribuiscono solo su due regioni: la Puglia e l’Abruzzo.

Il Veneto risulta avere il maggior numero di portierati (11), con una notevole maggioranza attiva (9 portierati attivi su 11), seguito dall’Emilia Romagna con 9 portierati, di cui 6 attivi. Il Piemonte si distingue per l’alto numero di portierati (8), tutti operativi. Puglia e Lombardia ospitano entrambe 5 portierati di cui rispettivamente 4 e 3 attivi. Marche e Toscana hanno rispettivamente 4 e 3 portierati che risultano tutti attivi. Il Lazio presenta 2 portierati dei quali soltanto 1 è attivo, il Trentino-Alto Adige e il Friuli-Venezia Giulia ospitano un portierato operativo ciascuno mentre nelle regioni Liguria, Umbria e Abruzzo l’unico portierato presente risulta inattivo.

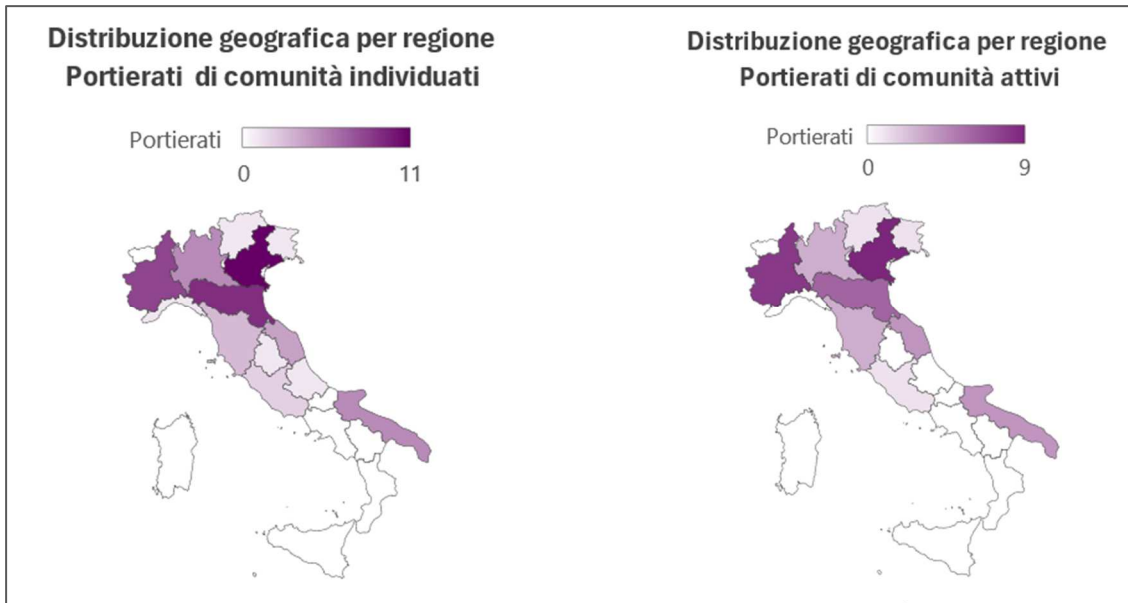


Figura 3. Cartine tematiche della distribuzione geografica per regione dei Portierati di comunità individuati e attivi a marzo 2023.

I portierati di comunità tendono a concentrarsi nelle aree urbane: il 50% si trova nei capoluoghi di regione, il 37% nei capoluoghi di provincia e il 13% nei comuni. Questo dato indica una predilezione a concentrarsi nei centri amministrativi principali e nelle aree con una maggiore densità di popolazione.

In sintesi, mentre il Nord Italia continua a essere il principale centro di sviluppo dei portierati di comunità, il fenomeno è presente anche in altre parti del Paese, sebbene in misura minore. L'inattività e la presumibile chiusura registrate potrebbero mettere in luce la necessità di una gestione sostenibile e di supporto continuo per garantire la sopravvivenza di queste iniziative.

Si ricorda che, a partire dal prossimo paragrafo, saranno esaminati solo i 32 portierati che hanno partecipato alla ricerca.

## 2.4.2 Anni di apertura

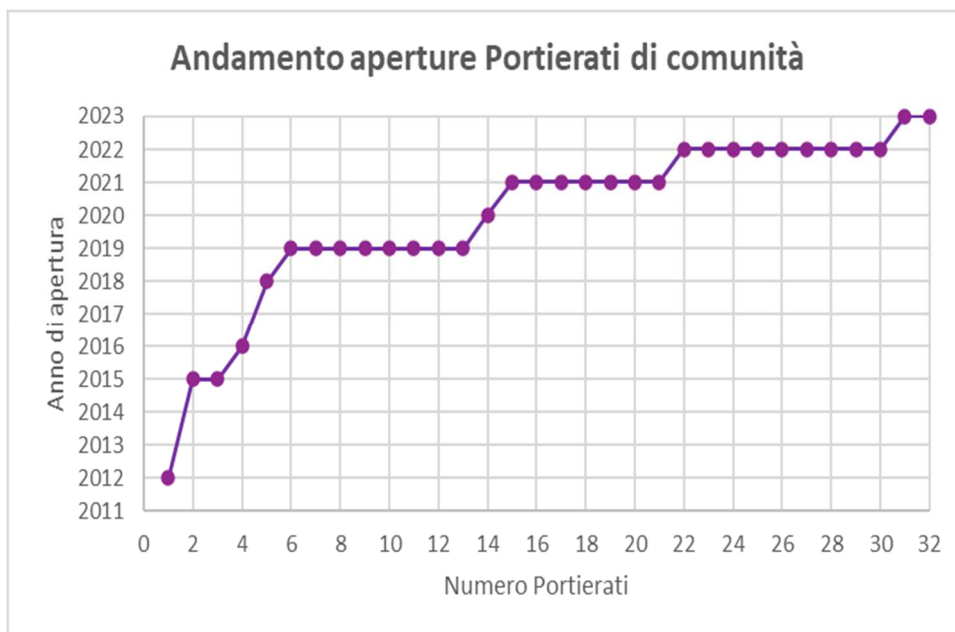


Figura 4. Grafico che mostra l'andamento delle aperture dei Portierati di comunità dal 2011 al 2023.

Per quanto riguarda l'anno di apertura, si nota un aumento nella nascita di nuovi portierati di comunità dal 2012 al 2023. La portineria presente da più tempo tra quelle intercettate dichiara di aver aperto nel 2012, quasi un quarto ha aperto tra il 2012 e il 2018, con un'accelerazione nel 2019 quando sono nate ben 8 nuove portinerie (25% di quelle che hanno aderito alla ricerca). Nel 2020, anno contrassegnato dalla diffusione della pandemia da Covid-19, si è verificata, come è comprensibile, una battuta d'arresto con l'apertura di una sola portineria. Tuttavia, più della metà del campione ha aperto i battenti a partire dal 2021; sembra dunque che il periodo di lockdown e la crisi generata dalla pandemia siano stati terreno fertile per l'ideazione e la costituzione di queste realtà innovative che mettono al centro la prossimità, la fiducia e la condivisione, valori dei quali si è sentita la mancanza nel periodo pandemico. Allo stesso tempo, due portinerie

aperte nel 2022 hanno dovuto chiudere a causa dell'esaurimento dei fondi e del tempo prestabiliti dal bando grazie al quale si finanziavano.

### **2.4.3 Orari di apertura**

Da una panoramica sugli orari di apertura delle portinerie di quartiere, emerge che generalmente sono caratterizzate da una disponibilità limitata ma flessibile: diverse portinerie rimangono aperte per poche ore e solamente qualche giorno a settimana con l'eccezione di aperture occasionali e straordinarie in caso di eventi; altre sono aperte quasi tutti i giorni ma con fasce orarie ridotte mentre altre ancora sono aperte sia di mattina che di pomeriggio. Si nota inoltre che i portierati che si accompagnano ad attività commerciali come locali e bar hanno aperture anche serali.

È importante evidenziare che, per quanto possibile, i portierati cercano di adeguare i propri orari di apertura alle esigenze dell'utenza.

### **2.4.4 Enti promotori, gestori e sostenibilità economica**

La ricerca ha rivelato una notevole varietà nelle esperienze di promozione e gestione dei portierati di comunità, evidenziando un panorama eterogeneo. Dall'analisi dei risultati del questionario è emerso un ampio ventaglio di soggetti promotori e gestori, riflettendo l'assenza di un quadro giuridico univoco che regolamenti l'istituzione e il funzionamento di questi spazi. Da un lato la mancanza di una struttura normativa chiara potrebbe influire sulla capacità di attrarre finanziamenti stabili e adeguati, dall'altro potrebbe consentire una certa flessibilità, rendendo possibile la ricerca di risorse attraverso diverse modalità e canali, adattandosi così alle specifiche esigenze e caratteristiche dei singoli portierati.

Per quanto riguarda i promotori, in 22 dei 32 casi esaminati, le portinerie sono state avviate da un singolo ente. Negli altri 10 casi, invece, i progetti sono stati frutto di una collaborazione tra più enti, spesso appartenenti al terzo settore o in sinergia con enti pubblici. Tra i promotori principali si annoverano enti pubblici e varie organizzazioni del terzo settore tra le quali si distinguono Associazioni di Promozione Sociale (APS), cooperative sociali, associazioni culturali, ONLUS, Organizzazioni di Volontariato (ODV) e fondazioni. Degno di nota è anche il coinvolgimento, seppur limitato, di attività commerciali in due dei casi analizzati. Potrebbe sembrare dunque che ci sia un'interessante apertura da parte del mondo privato che può vedere nei portierati di comunità non solo un'opportunità di responsabilità sociale ma anche un modo per avvicinarsi e sostenere il territorio in cui opera.

Relativamente agli enti gestori in 5 casi su 32 la gestione operativa dei portierati è frutto di una collaborazione tra più organizzazioni del terzo settore mentre in un caso, è stata rilevata una collaborazione anche con un ente pubblico. La maggior parte degli enti gestori proviene dal terzo settore, con una preponderanza di Associazioni di Promozione Sociale (APS) e cooperative sociali. L'ente pubblico, pur giocando un ruolo fondamentale nell'avvio dei progetti, sembra assumere un ruolo meno centrale nella gestione quotidiana dei portierati. Questo suggerisce che, una volta avviati i progetti, la gestione operativa viene spesso affidata ad altre realtà, che si occupano del coordinamento delle attività e dell'offerta di servizi alla comunità.

Anche sul piano della sostenibilità economica non esiste un'unica modalità di finanziamento ma spesso le portinerie attingono da diverse risorse economiche. La maggior parte dei fondi vengono ottenuti attraverso la vincita di bandi pubblici e grazie

all'investimento degli enti promotori e/o gestori. Altri finanziamenti derivano da bandi privati e raccolta fondi e, in misura minore, da donazioni e dal ricavato ottenuto dai servizi erogati dalle portinerie.

Se da un lato la possibilità di attingere a una pluralità di finanziamenti può rappresentare una risorsa, dall'altro mette in luce la potenziale precarietà di questi progetti. Nessuna delle fonti di sostentamento disponibili, infatti, risulta essere stabile e/o a lungo termine, il che può influire negativamente sulla continuità e sul successo dei progetti; risorse finanziarie inadeguate e insufficienti potrebbero costringere i portierati a ridurre o modificare le attività, o addirittura portarli alla chiusura. Inoltre, i finanziamenti ottenuti tramite bandi impongono l'adeguamento a obiettivi e scadenze temporali predefiniti, limitando la libertà dei portierati di autodeterminarsi.

### 2.4.5 Staff e operatori

L'analisi dei dati sulla numerosità e sulla composizione delle persone che prestano servizio nei portierati di comunità mostra una notevole variabilità. Per quanto riguarda la numerosità si osserva la distribuzione nella seguente tabella.

Numerosità Staff	1	2	3	4	5	6	8	9	10	11-25
Portierati	5	6	4	3	4	2	1	1	4	2

*Figura 5. Tabella che illustra la distribuzione dei Portierati in relazione alla numerosità dello staff.*

Questa distribuzione evidenzia come la maggior parte delle portinerie operi con un personale ridotto, con una prevalenza di portierati gestiti da una a cinque persone. Solo una minoranza di portinerie dispone di uno staff più numeroso.

Tale diversificazione è indicativa non solo della natura dinamica e sperimentale di queste iniziative ma anche delle differenti modalità di organizzazione interna, che possono includere personale retribuito, volontari, tirocinanti e volontari di servizio civile (Servizio Civile Universale e/o Corpi Europei di Solidarietà).

I portierati con staff di dimensioni ridotte (1-2 persone) tendono prevalentemente a impiegare dipendenti. In particolare, tra i portierati con un solo operatore, 4 su 5 sono gestiti da dipendenti, mentre solo uno è gestito da un volontario. Questa tendenza si mantiene anche per quelli con due operatori, dove la maggioranza (5 su 6) è composta da dipendenti, con un solo caso che include anche volontari.

Man mano che aumenta il numero di persone coinvolte, la composizione dello staff diventa più diversificata. Nei portierati con un numero di operatori che va da tre a cinque, emerge una crescente presenza di volontari accanto ai dipendenti. Con l'incremento del personale inizia a comparire anche la figura degli tirocinanti, come emerge in alcune strutture con quattro o cinque operatori dove si possono trovare combinazioni di dipendenti, volontari e tirocinanti, o addirittura la partecipazione di volontari di servizio civile.

Nei portierati con staff più numerosi, da sei a oltre dieci persone, la composizione diventa ancora più eterogenea. Oltre a dipendenti e volontari, è comune l'inclusione di tirocinanti e volontari di servizio civile. Ad esempio, in un portierato con otto operatori, sono presenti tutte queste categorie, indicando una gestione particolarmente complessa e

strutturata. Questa tendenza si osserva anche nei portierati con dieci o più persone, dove l'integrazione delle diverse figure (dipendenti, volontari, tirocinanti, volontari di servizio civile) è quasi sempre presente.

Infine, si nota come in alcuni casi, nonostante un numero elevato di operatori, l'intera gestione sia affidata a volontari, sottolineando il ruolo centrale del volontariato in queste strutture, importante anche per valorizzare la partecipazione attiva delle risorse del territorio.

#### **2.4.6 Destinatari e affluenza**

Le portinerie di quartiere si rivolgono a un target ampio e diversificato per composizione sociologica e ciò risulta coerente all'idea di portierato inclusivo e aperto a tutta la cittadinanza che emerge dalle definizioni e dagli obiettivi di questo tipo di progetto innovativo.

Sebbene la maggior parte dei portierati si rivolga a tutti gli abitanti del contesto in cui sono inseriti, alcuni si concentrano su dei target più specifici; ad esempio, in contesti di edilizia residenziale pubblica alcune portinerie si dedicano prevalentemente agli residenti di quei complessi abitativi, mentre altri che si trovano in contesti multiculturali si indirizzano soprattutto a persone di origine straniera. In generale, le portinerie accolgono una vasta gamma di gruppi sociali, tra cui famiglie, persone con fragilità fisiche o psicologiche, persone sole, studenti, lavoratori, disoccupati e pensionati.

Inoltre, considerando la distribuzione anagrafica, si osserva che la quasi totalità dei portierati ha come target le persone anziane (27 su 32), la maggioranza considera parte del suo target la popolazione adulta (23 su 32), mentre poco meno della metà dei portierati

si rivolge anche all3 giovani adults (14 su 32); bambinz e adolescenti rappresentano invece il target meno diffuso.

In sintesi, sembra che, sebbene le portinerie si rivolgano a un bacino d'utenza eterogeneo, ognuna tenda ad essere frequentata prevalentemente da target specifici probabilmente in base alle caratteristiche del contesto in cui si trova e in base ai bisogni e alle richieste che riesce a soddisfare.

In relazione all'affluenza mensile dell'utenza, si osserva una variabilità considerevole, evidenziando una distribuzione diversificata del numero di persone che utilizzano i servizi dei portierati ogni mese. Cinque portinerie registrano una frequentazione molto bassa, con solo 1-10 persone al mese, rappresentando il 15,6% del totale. Otto portinerie accolgono tra le 10 e le 25 persone mensilmente (25%), mentre nove portinerie registrano un'affluenza di 25-50 persone al mese (28,1%). Altre otto portinerie sono frequentate da 50-100 persone ogni mese, rappresentando ancora il 25% del totale. Solo una portineria ha un'affluenza mensile di 100-250 persone e un'altra accoglie tra le 250 e le 500 persone al mese, ognuna rappresentando il 3,1% delle portinerie.

#### **2.4.7 Attività e servizi**

Dalla ricerca è emerso che i portierati di comunità propongono una varietà di attività e servizi, ma queste offerte non sono uniformi tra tutte le portinerie. Le attività proposte variano in base alle esigenze specifiche e alle risorse disponibili in ciascun territorio adattandosi in modo unico al contesto locale.

Di seguito sono riportati i principali servizi e attività erogati dai portierati di comunità:

- **servizi di prossimità:** ritiro posta e pacchi, custodia di oggetti, fornitura di contatti per servizi alla persona e di manutenzione, aiuti a domicilio come consegna della spesa, piccole riparazioni o accudimento anziani e/o persone indigenti e/o sole, *sitting* di piante e animali;
- **attività di scambio e prestito di oggetti e servizi:** biblioteca e biblioteca degli attrezzi, scambio di libri, vestiti e piccoli oggetti, scambio di servizi e saperi;
- **attività di manutenzione:** riparazione di biciclette (ciclofficina) e attività di riparazione di piccoli oggetti e ristrutturazione;
- **spazi comuni:** aula studio, spazio di *coworking*, postazioni internet, spazio di lettura e condivisione;
- **attività di sportello:** digitale (supporto per SPID, pagamento bollette, prenotazione prestazioni sanitarie e appuntamenti con la Pubblica Amministrazione), burocratico (erogazione di aiuti economici, compilazione pratiche burocratiche), abitativo, occupazionale (consulenza e orientamento al lavoro, orientamento post-scolastico), di ascolto, psicologico, di consulenza legale;
- **orientamento ai servizi del territorio:** informazione, consulenza e orientamento ai servizi e pubblicizzazione di eventi e attività del quartiere;
- **organizzazione di eventi e attività:** eventi socio-culturali (presentazioni di libri e dibattiti, proiezione di film all'aperto, mostre, spettacoli teatrali e di danze popolari, concerti ecc.), attività di animazione e aggregazione (cene di quartiere, tornei di carte, feste di Natale, tè e biscotti, anguriate, castagnate, gruppi per l'invecchiamento attivo ecc.), mercatini (di Natale, dell'usato, contadino ecc.);

- **corsi e laboratori:** italiano, alfabetizzazione digitale, ginnastica dolce, arte-terapia, musico-terapia, cucito e sartoria (uncinetto, pizzo, merletto ecc.), falegnameria, tandem linguistico, contest fotografico, laboratori artistici-creativi, laboratori per bambini;
- **supporto scolastico:** aiuto compiti e dopo scuola;
- **prevenzione e promozione della salute:** presidio infermieristico, monitoraggio della salute (diabete e glicemia), collaborazione con farmacie locali;
- **servizi di trasporto:** trasporto ospedaliero, accompagnamento alle visite, taxi sociale;
- **cura degli spazi:** attività di cura degli spazi verdi, pulizia del quartiere e raccolta rifiuti, cura e ristrutturazione degli spazi del portierato;
- **caffetteria e ristorazione.**

Tenuto conto delle differenze nelle attività offerte dalle varie portinerie, alla luce dei dati è possibile identificare quali sono i servizi e le attività più diffusi. Quasi tutti i portierati (29 su 32) organizzano eventi socio-culturali e di socializzazione, circa tre quarti (25 su 32) offrono supporto nell'orientamento ai servizi del territorio e altrettanti propongono sportelli di vario genere. Circa la metà delle portinerie eroga corsi (16 su 32), fornisce contatti di prossimità (17 su 32), dà la possibilità di scambiarsi libri (15 su 32) e di utilizzare spazi comuni per studiare o lavorare (14 su 32). Infine, circa un terzo offre servizio di ritiro posta e pacchi (12 su 32) e uno spazio per potersi scambiare vestiti e piccoli oggetti (11 su 32).

## 2.4.8 Modalità di accesso ai servizi

Per quanto riguarda i metodi di accesso alle suddette attività dei portierati di comunità, l'analisi dei 32 questionari evidenzia una chiara preferenza per l'accessibilità gratuita, con una certa diversificazione nelle modalità di partecipazione e contributo. La stragrande maggioranza dei portierati propone attività e servizi gratuiti (30 su 32). Questo riflette una forte tendenza a rendere i servizi accessibili a tutte le fasce della popolazione indipendentemente dalle loro condizioni economiche. Un numero significativo di portierati (10 su 32) adotta la modalità "a offerta libera". Questa scelta permette all'utente di contribuire secondo le proprie possibilità economiche, offrendo flessibilità e permettendo alle persone di partecipare senza sentirsi obbligate a pagare un importo fisso. Pochi portierati (4 su 32) offrono anche servizi a pagamento. Questo dato suggerisce che, sebbene alcune attività richiedano un contributo economico specifico, probabilmente per coprire costi materiali o di organizzazione, questa non è la modalità principale. Il pagamento è limitato a particolari servizi o eventi che potrebbero avere costi più elevati o richiedere risorse specifiche. Inoltre, 5 portierati su 32 rendono accessibili le attività se si offre il proprio tempo a servizio del portierato. Questa opzione, sebbene meno comune, rappresenta un modello di scambio di tempo e competenze. Questo non solo permette alle persone di accedere ai servizi senza costi monetari ma favorisce anche l'integrazione e la partecipazione attiva all'interno della comunità.

La predominanza delle attività gratuite e a offerta libera sottolinea l'impegno dei portierati di comunità nell'essere inclusivi e accessibili. La presenza di attività a pagamento e di opportunità di scambio di tempo indica una diversificazione nelle modalità di accesso, che può essere utile per sostenere economicamente i portierati o per coinvolgere

maggiormente i membri della comunità. Nel complesso queste modalità riflettono un approccio flessibile e attento alle diverse necessità e possibilità degli utenti.

#### **2.4.9 Comunicazione e promozione**

Le modalità di comunicazione preferite da operatori e utenti delle portinerie di comunità sono principalmente il contatto diretto in portineria e il contatto telefonico. Tuttavia, vengono ampiamente utilizzati anche strumenti di comunicazione tecnologica come mail, chat di *WhatsApp* e *Telegram*, e chat dei *social network*. Per la promozione di eventi, attività e servizi rimangono molto diffusi i canali di comunicazione orale tramite passaparola e quelli cartacei attraverso manifesti, locandine e volantini. Allo stesso tempo, sono ampiamente utilizzati anche i canali digitali come *Facebook*, *Instagram*, siti internet, newsletter e piattaforme di messaggistica istantanea come *WhatsApp* e *Telegram*.

Si nota quindi che, sia per la comunicazione che per la promozione, le portinerie attribuiscono importanza tanto al contatto di persona e alla comunicazione diretta e personale, fondamentale per creare relazioni di fiducia con l'utenza, quanto alla dimensione digitale, adeguandosi ai tempi moderni. L'eterogeneità nei mezzi di comunicazione e promozione sembra riflettere l'eterogeneità del target, adattandosi ai diversi stili comunicativi delle persone.

#### **2.4.10 Conoscenza e collaborazione con altri portierati**

L'84% delle portinerie dichiara di essere a conoscenza dell'esistenza di altre esperienze di portierato, sia nel loro stesso territorio che in aree più lontane. Tuttavia, solo il 37% è in contatto o ha avviato una qualche forma di collaborazione. Questo dato

suggerisce che, sebbene molte portinerie siano consapevoli dell'esistenza di altre realtà simili e possano essersi ispirate a queste, la collaborazione attiva è ancora poco frequente.

La scarsa frequenza di contatti potrebbe essere indicativa della novità del fenomeno, della mancanza di risorse e tempo, o della carenza di una rete strutturata. Nonostante ciò, la stragrande maggioranza delle portinerie intervistate esprime il desiderio di aderire a una rete di collaborazione per confrontarsi, condividere buone pratiche e consolidare le conoscenze acquisite.

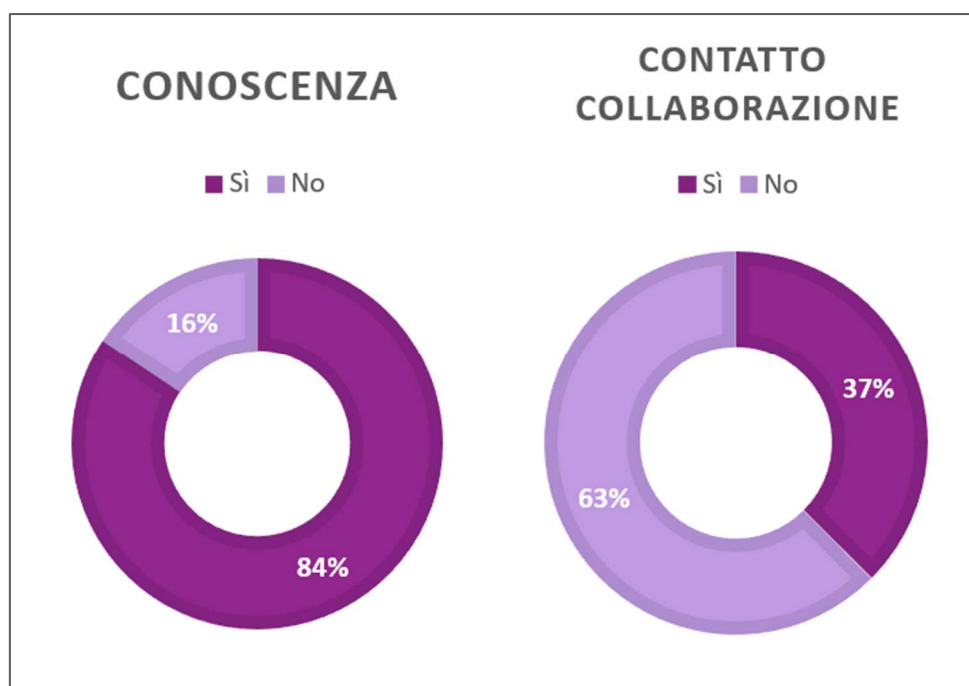


Figura 6. Distribuzioni dei Portierati di comunità a conoscenza e in contatto o in collaborazione con altri Portierati di comunità.

Nel prossimo capitolo verrà presentato il metodo di analisi qualitativa utilizzato per esplorare il secondo obiettivo di ricerca, ovvero indagare gli effetti dei portierati di comunità su operatori, utenti e comunità e verranno illustrati e discussi i risultati emersi.

## 3 La ricerca: analisi qualitativa

### 3.1 Analisi dei dati

Per analizzare le interviste è stata effettuata l'analisi tematica, un metodo di ricerca qualitativa utilizzato "per identificare, analizzare e riportare temi all'interno dei dati" (Braun & Clarke, 2006). L'approccio scelto è quello induttivo o *bottom up*, dove il processo di analisi non è guidato dalla teoria ma dai dati (Braun & Clarke, 2006). Questa metodologia è flessibile e lascia molta libertà all3 sperimentator3 di guidare i tempi dell'analisi e l'emersione dei temi e dei risultati.

Le interviste sono state trascritte testualmente e sono state lette una prima volta per familiarizzare con i dati ed elaborare delle considerazioni preliminari e una seconda per approfondire la comprensione dei dati e confermare, modificare e ampliare le considerazioni sul contenuto. Durante la fase di lettura sono stati presi appunti annotando delle idee per la successiva fase di codifica.

In seguito, si è proceduto con una lettura accurata dei dati al fine di identificare dei frammenti di testo rilevanti ai quali sono stati assegnati dei codici, cioè, delle etichette che ne identificano le caratteristiche, il contenuto o il significato.

Entrambe le laureande hanno letto e codificato il testo in maniera indipendente, per poi confrontare i risultati e discutere eventuali discrepanze. Questo processo ha permesso di raggiungere un consenso e affinare la codifica finale, contribuendo a migliorare l'accuratezza dell'analisi.

Successivamente si è provveduto al processo di revisione e affinamento degli stessi attraverso la rimozione di codici ridondanti, l'accorpamento di etichette simili e la ridefinizione di codici poco chiari o non rappresentativi dei dati.

È stata quindi effettuata un'analisi della ricorrenza di ciascun codice nei dati, determinando in quante interviste ogni codice è presente e identificando quelli più ricorrenti. Questi ultimi sono stati analizzati al fine di individuare relazioni e combinazioni tra di loro per far emergere dei temi generali. Questo processo ha portato all'individuazione di tre temi principali legati alla domanda di ricerca, che verranno analizzati e discussi nei paragrafi successivi. Sebbene i temi siano emersi principalmente dai codici più ricorrenti, le sperimentatrici hanno considerato anche codici meno frequenti ma pertinenti per offrire una visione più ampia e approfondita di ciascun tema.

Si noti che il processo di codifica e quello di analisi sono stati effettuati da laureande in Psicologia di comunità, della promozione del benessere e del cambiamento sociale che hanno svolto il tirocinio curriculare nell'ambito dei portierati di comunità. Pertanto, questi processi potrebbero essere stati influenzati dai modelli teorici appresi durante il corso di studio e dalla conoscenza e dall'esperienza acquisite durante il tirocinio.

## **3.2 I risultati**

L'analisi delle interviste, guidata dalla seconda domanda di ricerca riguardante i principali effetti dei portierati di comunità sulle persone che li vivono e che li attraversano e quindi i3 operator3, i3 utenti e la comunità in senso lato, ha portato all'emersione di tre temi principali. Il primo tema individuato riguarda la soddisfazione personale: in che modo il portierato influenza questo stato d'animo sia tra coloro che ne usufruiscono, sia

tra coloro che vi prestano servizio, evidenziando al contempo le circostanze in cui può generare insoddisfazione. Questo tema è articolato in due sottotemi che trattano la soddisfazione dell3 operator3 e la soddisfazione dell3 utenti. Il secondo tema emerso si concentra sulle relazioni spiegando come il portierato di comunità diventa un luogo dove costruire e intessere relazioni di fiducia e legami tra i membri della comunità ma anche tra l'utenza e l3 operator3. Infine, il terzo tema sottolinea il ruolo del portierato di comunità come spazio di promozione e attivazione sia a livello individuale che di cittadinanza attiva. I seguenti paragrafi approfondiranno ciascuno di questi temi.

### **3.2.1 La soddisfazione dell3 operator3 e dell3 utenti: due facce della stessa medaglia**

#### **La soddisfazione dell3 operator3 richiede tempo, stabilità e il coinvolgimento dell'utenza**

Dalle interviste emerge che, nel complesso, l3 operator3 coinvolt3 nei progetti di portierato di comunità si sentono prevalentemente soddisfatt3. In molti casi indicano un alto livello di soddisfazione personale: *"E quindi sono molto soddisfatta"* (10) e *"[siamo] parecchio [soddisfatti]"* (9). Questo stato d'animo è condiviso da un altr3 che si definisce *"estremamente contento di come sta andando"* (24), mentre un altr3 sottolinea come *"ci piace l'idea [di portierato]"* (25). La soddisfazione, però, non è unanime e in alcuni casi emergono delle riserve: un3 operator3 dichiara *"Non mi sento totalmente soddisfatto al 100%"* (8), mentre un3 altr3 lamenta la fatica per la mancanza di una progettazione solida e condivisa tanto da affermare *"Per me è diventata una punizione"* (27). Tuttavia, queste voci discordanti non sembrano intaccare il quadro complessivamente positivo, dove la

maggioranza si sente gratificata come conferma chi assegna alla propria esperienza un "8 su 10" (28)

Molti operatori hanno espresso una soddisfazione significativa riguardo al processo di sviluppo e implementazione dei progetti di portierato, evidenziando come questo stato d'animo derivi non solo dai risultati finali, ma anche dall'evoluzione continua del lavoro. Un'operatore sottolinea come sia gratificante osservare l'evoluzione del progetto: *"Vedo il processo che c'è stato perché il progetto l'ho scritto. Mi ricordo spesso com'era e com'è adesso e ciò mi procura una certa soddisfazione"* (4). Un'altra operatore aggiunge che la soddisfazione è legata alla percezione di essere sulla strada giusta, pur con la consapevolezza che il cammino è ancora lungo: *"Sono soddisfatta per dove siamo a livello di processo, nel senso che sento che c'è tanto da fare, non è che è tipo: 'Sono soddisfatta, sono arrivata.' [...] essere in carreggiata mi fa, ci fa essere soddisfatte. [...] Però c'è tanta strada da fare"* (6). Viene infatti evidenziata la gradualità con cui i progetti prendono forma: *"E in effetti è andato bene, non subito all'inizio, ma poi piano piano sì."* (16), *"all'inizio ci vuole un po' di tempo per far marciare il progetto."* (17). Questo riconoscimento della natura progressiva del lavoro rafforza l'idea che la soddisfazione degli operatori non è solo un riflesso dei successi tangibili, ma anche del percorso affrontato per raggiungerli. Ad ogni modo non tutti i operatori sentono che gli obiettivi originali siano stati pienamente raggiunti. Un esempio significativo è quello di un'operatore che, pur riconoscendo i risultati ottenuti, riflette sul fatto che il progetto si sia parzialmente discostato dall'ambizione iniziale: *"Allora è sicuramente motivo di soddisfazione, però ora ti riporto il mio punto di vista perché l'ho progettato io, l'ho ideato io; quindi, io avevo un altro tipo di ambizione... non deve diventare una succursale del servizio sportello clienti di \*\*\*... volevo che quello diventasse davvero un punto di*

*aggregazione e di socializzazione per favorire pratiche e politiche di coesione sociale e di integrazione, di valorizzazione anche del rapporto intergenerazionale" (3). Questo scostamento ha portato a una soddisfazione parziale: "Devo dirti che sono soddisfatta, ma non era esattamente quello che avrei voluto realizzare" (3).*

Tuttavia, alcuni operatori hanno sperimentato frustrazione e scoraggiamento, ma con il tempo, la situazione è cambiata: *"Adesso [sono] tanto [soddisfatto], inizialmente [...] ero proprio scoraggiato. Adesso mi piace, adesso mi ci diverto anche perché c'ho le mie nonnine, come le chiamo, che sono proprio, sono lì che mi aspettano" (7). Questo cambiamento di prospettiva è accompagnato anche dall'espansione dell'interesse e del coinvolgimento della comunità: "E sono due anni, un po' di cose le abbiamo fatte, abbiamo visto che si è allargato l'interesse insomma. Quindi la soddisfazione c'è" (11). Quindi, risulta evidente che la soddisfazione completa può essere raggiunta solo con una visione a lungo termine: "Se uno pensa di fare il portierato in un anno vuol dire che non ha capito che cos'è" (13).*

D'altra parte, la soddisfazione determinata dai risultati concreti è un aspetto fondamentale per alcuni operatori ed è spesso legata alla visibilità dell'impatto del loro operato. Un operatore descrive che: *"Per essere soddisfatto ho bisogno di vedere il risultato, e quindi che l'efficacia sia effettivamente concreta" (15). Un altro operatore esprime grande soddisfazione per i successi specifici, come il doposcuola, dove ha visto nascere connessioni significative tra le partecipanti: "Sto creando delle connessioni. [...] Tre volontari, signori in pensione che qui hanno trovato dei nuovi nipoti" (20). Analogamente, l'incremento del numero di partecipanti alle attività è visto come un segnale positivo a dimostrazione che il lavoro svolto sta producendo i suoi frutti: "La*

*soddisfazione insomma poi c'è perché appunto [le persone partecipanti] sono incrementate come numero” (11).*

Tuttavia, la soddisfazione dell3 operator3 non è uniforme o sempre condivisa. Alcuni esprimono la difficoltà di allineare le proprie percezioni con quelle dell3 colleghi, evidenziando una diversità di opinioni che può influire sul senso di realizzazione complessivo: *"non è una soddisfazione condivisa perché si hanno diverse percezioni anche rispetto al progetto [...] E quindi, mi è capitato di confrontarmi anche con i miei [colleghi] e ti assicuro che non c'è una volta in cui siamo tutti soddisfatti"* (4). Inoltre, l'esperienza e le aspettative individuali influenzano la percezione di successo e il grado di soddisfazione personale: *"Se io organizzo un evento e arrivano dieci persone per quel che mi riguarda è una vittoria [...] Invece, magari una ragazza del servizio civile [...] ci rimane male perché dice: 'C\*\*\*o, non è riuscito'. Quindi c'è una percezione differente"* (4).

La soddisfazione dell3 operator3 è anche legata al senso di utilità che percepiscono quando vedono che le loro azioni hanno un impatto positivo sulla vita dell3 altr3: *"Invece qui mi sto rendendo conto dell'utilità delle cose che facciamo"* (20). Questo senso di utilità si riflette anche nella gratitudine espressa dall3 utenti, che spesso rappresenta la ricompensa più significativa per l3 operator3: *"Io mi sento soddisfatto quando aiuto una persona, il grazie. Il grazie è già tutto quello, il sorriso, il grazie, e vedi che la persona è stata... gli hai fatto qualcosa. [...] Il nostro resoconto è vedere la persona soddisfatta."* (21).

Un altro aspetto cruciale della soddisfazione dell3 operator3 è legato alla costruzione di relazioni significative e al miglioramento del benessere dell3 utenti. Le relazioni costruite

attraverso il progetto non solo aiutano a combattere la solitudine, ma creano anche un senso di comunità che arricchisce sia l3 operator3 che l3 utenti: *"Perché effettivamente, come dicevo all'inizio, notare il bisogno di [combattere la] solitudine che emerge e provare a dare una risposta anche solo bevendo un caffè e vedendo che una persona se ne torna a casa magari leggermente risolleata di come è arrivata, dà, almeno a me, una grande soddisfazione"* (12), *"Quindi viene proprio con la tazzina, quella che tutti abbiamo a casa e lei si fa la stradina con questa tazzina in mano e lei è contenta di portarmi il caffè. Io sono contento che lei me lo porta"* (7).

Un ulteriore motivo di soddisfazione per l3 operator3 è la loro capacità di attivare l3 utenti nel ruolo di volontari3, trasformandol3 da beneficiari3 a partecipanti attivi: *"Già una decina di persone che hanno deciso di venire qua e fare dei laboratori gratuiti, cioè a me questa cosa mi ha soddisfatto tanto"* (8). La trasformazione dell3 beneficiari3 in volontari3 rappresenta infatti un traguardo particolarmente significativo: *"Quelle persone che si presentano da beneficiari [...] e che poi con il tempo sono diventati volontari [...] è la cosa più appagante a livello personale"* (28). Inoltre, la soddisfazione dell3 operator3 è rafforzata dalla possibilità di lasciare progressivamente la gestione all3 utenti, favorendo così l'autonomia delle persone coinvolte: *"La cosa più bella è uscire, cioè mimetizzarsi, scomparire, come operatrici e quindi poi far tenere il tandem alla persona volontaria"* (22).

Infine, si sottolinea che alcun3 operator3 che hanno avuto l'opportunità di ricevere una formazione, la considerano un elemento chiave per l'efficacia del loro lavoro, e ha dato un valore in più al grado di soddisfazione raggiunta: *"Ringrazio sempre \*\*\*\* per la parte di formazione che mi ha dato, proprio perché quello che abbiamo provato a mettere in pratica è il metodo di empowerment"* (14).

Nonostante la soddisfazione rilevata dalle opinioni dell3 operator3, sono emersi alcuni fattori che generano insoddisfazione.

Le limitazioni dovute alle dimensioni ridotte e/o all'inadeguatezza degli spazi fisici che ospitano i portierati creano insoddisfazione tra l3 operator3, l3 quali lamentano la mancanza di un ambiente adatto alla socializzazione. Un operatore esprime il desiderio di avere *“un ambiente un po' più ampio”* perché sarebbe bello poter *“organizzare qualche pranzo per far uscire di casa le persone un po' più sole, un po' più scettiche”*, ma aggiunge con rammarico che *“non c'è spazio per fare operazioni di questo genere”* (3). Questo limite si è accentuato con la pandemia, rendendo impossibile organizzare iniziative all'interno dello spazio, come la proiezione di un film nei pomeriggi invernali. Anche altr3 operator3 condividono questa frustrazione: *“Strutturalmente di questo spazio [...] mi piacerebbe fosse più grande”* (10) e, ancora, *“[vorrei] uno spazio più grande, uno spazio in cui poter fare più cose d'inverno, uno spazio più vivibile”* (19).

Un altro aspetto riguarda l'utilizzo degli spazi esistenti. Sebbene un3 operator3 riconosca che lo spazio c'è, sottolinea che mancano i fondi per renderlo funzionale: *“Non vengono compresi i soldi per l'arredamento, l'inserimento magari di alcune cose che potrebbero servirci, vedi Internet, una stampante”* (12). La frustrazione deriva dal fatto che esistono stanze vuote che potrebbero essere utilizzate, ma la mancanza di risorse rende questo impossibile: *“Se dovessi puntare qualcosa su un cambiamento, lo punterei su quello”* (12).

Infine, l3 operator3 di un portierato mettono in evidenza le difficoltà incontrate nel dialogo con l'amministrazione locale. Nonostante le aspettative iniziali, la collaborazione promessa si è dimostrata insoddisfacente, soprattutto per quanto riguarda l'accesso agli

spazi necessari per le attività: *“L'ostacolo principale erano i locali [...] l'amministrazione voleva i soldi per la sala”* (21). Questo sentimento di delusione per la mancanza di supporto concreto dall'amministrazione è emblematico di come le limitazioni strutturali non derivino solo dalla mancanza di spazio, ma anche da una gestione inefficiente delle risorse disponibili.

L'insoddisfazione, come è evidente dalle testimonianze, è generata anche dalla natura temporanea dei progetti. Un'operatore osserva: *“secondo me, sono processi lunghi [...] Quindi la mia risposta oggi non è molto soddisfacente però anche il [poco] tempo [del progetto], diciamo, non ha aiutato”* (13). Questa riflessione è rafforzata dall'esperienza di chi, pur avendo organizzato una festa di chiusura del portierato di grande successo, esprime il dispiacere di chiudere: *“Siamo soddisfatti, abbiamo fatto la festa di chiusura del progetto per il quartiere domenica, ci sono state tante persone, è stata una festa bellissima, di grandi condivisioni e quindi noi siamo soddisfatti, [...] con tanto, ecco, dispiacere di andarcene.”* (19). Anche per chi ha già terminato il progetto a causa della fine del bando emerge il rammarico per l'impossibilità di garantire la continuità, che viene considerata come *“pezzo fondamentale”* per il successo (14).

La frustrazione per la temporaneità è ulteriormente aggravata dalla dipendenza dal finanziamento progettuale. Un'operatore esprime chiaramente la propria critica: *“Direi che questi progetti, pur avendo scritto molti progetti, io sono proprio contraria alla filosofia del progetto. Ci sono delle cose che funzionano a prescindere dalla progettualità. Se abbiamo capito che funziona devono essere messe a regime e funzionare con un finanziamento”* (18). Un altro operatore racconta di aver atteso a lungo per un rinnovo dei fondi, solo per scoprire che *“i soldi erano dimezzati”* (25), evidenziando l'instabilità che questa dipendenza comporta. La necessità di cercare nuovi finanziamenti ogni anno rende

difficile pianificare a lungo termine, come lamenta un altro operatore: *“E poi tutti gli anni doversi rispendere per trovare finanziamenti”* (28).

Questa precarietà mina anche la capacità di raggiungere risultati significativi. Un altro operatore sottolinea che il tempo a disposizione era insufficiente: *“il periodo brevissimo... non era assolutamente sufficiente a innescare un'attivazione permanente delle persone”* (19). Inoltre, la fine del progetto non è stata determinata dai risultati, ma *“banalmente dal budget”* (14). Questo evidenzia quanto la temporaneità e l'instabilità dei finanziamenti compromettano l'efficacia degli interventi, intaccando la soddisfazione degli operatori.

### **La soddisfazione degli utenti: dai piccoli gesti di riconoscimento e gratitudine alla rabbia per la chiusura dei progetti**

La soddisfazione degli utenti dei portierati è stata riportata indirettamente attraverso lo sguardo e la narrazione degli operatori durante le interviste.

Diversi operatori riportano un alto grado di soddisfazione degli utenti. Ad esempio, uno degli operatori afferma: *“quelli che arrivano sono tutti contentissimi”* (2), e un altro sottolinea che *“il livello di soddisfazione delle persone, secondo me, è fortissimo”* (5). In generale, gli utenti sembrano apprezzare i servizi offerti e il fatto che ci sia *“qualcosa di attivo in quartiere”* (11).

Per misurare la soddisfazione dell'utenza sono state utilizzate diverse modalità. Ad esempio, un altro operatore afferma di averla indagata con delle interviste: *“se tu avessi modo di leggere o di ascoltare alcune interviste registrate che abbiamo, vedresti che gli utenti sono contenti”* (3), mentre, in un altro caso, si è deciso di non utilizzare strumenti di misura: *“Non l'abbiamo misurato; non c'è una misura. [...] Però devo dire che le persone*

*che sono entrate e sono in qualche modo rimaste [...] hanno pensato che le cose che facciamo sono di interesse” (8). In un altro contesto è emersa una situazione in cui, nonostante si fosse cercato di comprendere le necessità del territorio con un sondaggio, il riscontro è stato estremamente basso facendo immaginare una scarsa soddisfazione: “Abbiamo creato anche un sondaggio per capire quali fossero questa necessità ma c’è stata una risposta bassa, bassissima. Quindi, secondo me, la soddisfazione è bassa” (15). In un altro portierato si cerca invece di capire il livello di soddisfazione attraverso domande dirette all3 utenti: “Durante l’attività noi chiediamo feedback incrociati; tipo, non so, io posso andare a chiedere com’è andato il tandem linguistico in modo che così, magari, se non lo fa la referente del tandem le persone sono più libere di esprimere il loro pensiero” (22).*

La soddisfazione è evidente dal comportamento dell3 utenti, come osservato da un3 operator3: *“quello che vedo e ho visto è gente che comincia a frequentare la portineria e poi rimane per il caffè e poi è come se in qualche modo si sentisse a casa. Questa è la soddisfazione che vedo” (4). In alcuni casi, la soddisfazione si è manifestata con forza alla chiusura del portierato, quando molt3 utenti hanno espresso rabbia per la perdita del servizio: “i feedback più grandi sono arrivati quando il progetto si è concluso. Perché erano tutti incazzati neri” (14). Un altr3 operator3 racconta che l3 utenti vivevano la chiusura del progetto come qualcosa che veniva loro tolto: “Questa è l’ennesima cosa che qui funziona finalmente, e ce la tolgono” (19).*

Inoltre, divers3 operator3 hanno sottolineato come il ritorno ripetuto dell3 utenti in portineria sia un segnale evidente della loro soddisfazione. Un3 operator3 afferma che *“sicuramente il fatto che ritornano mi viene da dire, quelli che ritornano, saranno anche soddisfatti” (1), mentre un altr3 mette in luce che il ritorno frequente è indice di*

apprezzamento, nonostante le difficoltà dell'3 utenti a esprimere verbalmente la propria soddisfazione: *“considerando anche il fatto che le persone tornano, se la persona torna e... Non siamo tutti quanti bravi ad esprimere il ‘Sono contento, mi piace il servizio’”* (7). Viene riportato anche che *“le cose che facciamo sono di loro interesse. E spesso [le persone] sono tornate”* (8), a testimonianza che il valore percepito dei servizi si riflette nella loro decisione di ripresentarsi, e anche di coinvolgere altre persone: *“ritornano, portano amici, parenti”* (1) Tutti questi elementi suggeriscono che la soddisfazione si manifesta con un costante e regolare ritorno ai portierati.

L'analisi della soddisfazione dell'utenza si sviluppa ulteriormente con una riflessione sui segnali di riconoscimento e gratitudine, sul successo delle attività e sulla partecipazione agli eventi.

Molt'3 operator'3 evidenziano come la soddisfazione venga espressa attraverso il riconoscimento esplicito: *“Alcuni quando vanno via dicono: ‘Per fortuna ci siete voi’”* (2), o in un'altra testimonianza: *“si è fermato un attimo sulla porta, [...] ha detto: ‘Grazie che portate pazienza’; che per me è una frase che racchiude un po' una soddisfazione da parte dei condomini, no? Nel senso che traduco, eh la pazienza, ma anche un po': ‘Grazie che ci vedete anche nelle problematiche, senza mandarci a \*\*\*\*’”* (12). La gratitudine si manifesta anche in forma di gesti concreti: *“le persone vengono coi pacchi di caffè per ringraziarci e perché riconoscono il valore di quello che viene dato loro e lo dicono anche: ‘Eh, se non ci fosse questo luogo!’”* (27). Tuttavia, in pochi casi la percezione dell'3 utenti sembra meno entusiasta, come emerge da un'3 operator'3 che osserva: *“Di tutte queste persone non sono state tantissime quelle che poi ci hanno restituito attenzione”* (9) o da un'3 altr'3 che esprime il dubbio che i servizi siano visti come dovuti: *“Forse lo intendono quasi come un servizio dovuto, non lo so”* (15).

Il successo e l'affluenza alle attività offrono un'altra indicazione del livello di soddisfazione dell'utenti. Molti operatori riportano che servizi come il supporto digitale sono molto richiesti, soprattutto dalle persone anziane: *“A livello di servizi funziona molto lo sportello digitale per anziani. Noi abbiamo circa una decina di anziani che vengono sempre”* (4), mentre un'altra conferma: *“Funzionava molto il supporto tecnologico, per fare lo SPID ma anche per altre cose [...] abbiamo anche organizzato dei laboratori [...] e ha funzionato molto bene; c'era sempre almeno una decina di anziani che si iscrivevano. È una delle richieste che ricevo di più.”* (23). Analogamente, le attività rivolte alla popolazione straniera come i corsi di italiano hanno avuto successo: *“I venti posti si sono riempiti nel giro di ventiquattro ore”* (19). Inoltre, un'altra operatore sottolinea come il portierato si sia fatto carico di funzioni che le istituzioni non riescono più a svolgere: *“un anziano come fa a entrare con la carta elettronica o con lo SPID? Allora ha bisogno di sostegno. E gli dai questo sostegno. Con la scusa del Covid ormai tutta la pubblica amministrazione [...] le persone che non sono in grado di fare questo, a chi si rivolgono?”* (21).

La partecipazione agli eventi, infine, rappresenta un ulteriore indicatore di soddisfazione. Molti operatori sottolineano la grande affluenza registrata durante queste occasioni: *“C'è stata una bella partecipazione”* (2), *“le feste sicuramente sono frequentate”* (11), con alcune iniziative che hanno raccolto un successo particolare, come raccontato da un operatore: *“Abbiamo fatto due o tre cose culturali [...] abbiamo fatto il pienone”* (21).

### **3.2.2 Il portierato di comunità come luogo di incontro, socializzazione, condivisione di esperienze e costruzione di relazioni fiduciarie**

La creazione di legami sociali, come emerge chiaramente dalle testimonianze degli operatori intervistati, è un obiettivo centrale per molte portinerie di quartiere.

Un punto di partenza fondamentale è, come afferma un operatore, "*dare molta importanza alla relazione umana in quello che facciamo, [...] dare tempo a quella persona senza andare lì in fretta solo perché devo fare il servizio*" (17). Gli obiettivi di un portierato sito all'interno di un edificio di edilizia residenziale pubblica includono esplicitamente "*una costruzione di una comunità, [...] rafforzare i rapporti tra i vicini*" (19). Questo intento di creare una comunità è rafforzato dall'idea di non distinguere rigidamente i target, ma di concepire il portierato come "*uno spazio per tutti*", dove le persone possono "*creare dei legami sociali che vadano oltre una condizione, una stigmatizzazione*" (22). Il portierato è quindi inteso come uno spazio dove "*creare relazioni significative [...] tra le persone, evitare la solitudine, abbattere un po' i muri, cercare di scambiare competenze*" (26). Oltre alla relazione umana, il principio di prossimità gioca un ruolo cruciale nel rafforzare i legami tra gli abitanti dei quartieri: "*L'idea di portineria era un concetto molto semplice, in realtà, ovvero di avvicinare le persone e di metterle in relazione, di far sì che all'interno dei quartieri si viva in maniera un po' più, come dire, prossima [...] Quindi, come dire, mettere insieme persone che possono condividere delle cose, che possono scambiare delle relazioni*" (26).

La gestione degli spazi comuni si rivela un'efficace strategia per facilitare la socializzazione tra gli abitanti, creando opportunità di incontro e cooperazione. Nel portierato di un condominio di edilizia residenziale pubblica, ad esempio, la costruzione

di un patto per il verde ha richiesto *"tante riunioni, tanti momenti di incontro con i residenti"* (19), facilitando la socializzazione. Anche in un altro contesto la gestione collettiva delle piante diventa un'occasione per creare legami, conoscersi meglio e rafforzare la coesione sociale all'interno del condominio: *"c'è una signora che ha difficoltà a deambulare però ce la fa comunque, sta al piano terra e lei ci mette fuori gli annaffiatoi pieni di acqua, li molla fuori. E poi in questo momento ha coinvolto per esempio una ragazza che [...] con l'educatore viene a prendere l'annaffiatoio e bagna le piante eccetera. Quindi passa un'oretta perché poi magari c'è il signore fuori col cane e si ferma col cane a parlare eccetera, però si è riempita un po' il tempo. Quindi è un po' un'occasione sempre di fare rete, di conoscersi"* (5).

Parallelamente alla gestione degli spazi, un elemento chiave per la creazione di queste relazioni è l'offerta di attività e servizi che permettano alle persone di mettersi in collegamento attraverso azioni concrete: *"Noi siamo nati un po' con quest'idea ecco di proprio... di mettere in collegamento le persone attraverso il fare cose [...] che sia la festa, che sia il gruppetto di signore che viene qua o una persona che si mette a disposizione per fare lezioni private per un altro, quindi è comunque un mettersi in relazione"* (26). L'atto di condividere competenze o partecipare a eventi comuni diventa quindi il mezzo attraverso il quale si instaurano e rafforzano i legami.

L'impatto concreto dei portierati si riflette nei legami che si sviluppano tra i membri della comunità. Un esempio emblematico riguarda l'importanza del *"conoscersi e riconoscersi"* in un quartiere soggetto alla gentrificazione, dove il senso di appartenenza si è rafforzato attraverso il legame tra i residenti: *"Ed è quello che desideriamo per poter dire io abito in un luogo e in quel luogo so che conosco lui, conosco l'altro"* (16). Una altra operatore evidenzia invece il potenziale trasformativo delle relazioni costruite

all'interno del portierato portando l'esempio di alcune ragazze inviate al portierato per fare attività di volontariato evitando la sospensione scolastica: " *Ed è stato bellissimo perché per queste ragazze la sospensione avrebbe comportato la bocciatura e loro hanno iniziato ad avvicinarsi alla scuola in maniera diversa; quindi sono più responsabili ora, sono loro che dicono ai compagni di classe di avere modi più consoni alla classe perché si sono trovate dall'altra parte. [...] [Al portierato] erano loro stesse, con i loro toni, quindi molto da pari, si sono confrontate con i ragazzi che venivano a fare il doposcuola instaurando anche dei meccanismi molto belli. Quando poi queste ragazze che stanno continuando meno di prima a venire da noi, han detto alle bambine che il loro periodo di "lavori forzati" era finito, le bambine erano dispiaciutissime perché si era creata proprio una bellissima relazione tra loro.*" (20). Inoltre, il portierato diventa un catalizzatore per la solidarietà e il supporto reciproco come nel caso di una persona anziana che ha aiutato una persona senza dimora: "*Una persona adesso vive in una casa che è di una persona che frequentava il laboratorio; ai pranzi sociali si sono conosciuti...*" (22). Anche per le anziane il portierato rappresenta un'opportunità di socializzazione che permette di creare amicizie che vanno oltre il semplice incontro quotidiano: "*Sono anche nate amicizie, fanno viaggi insieme... quindi è importante*" (26). Infine, ci sono coloro che, pur arrivando al portierato senza aspettative, hanno trovato un luogo di appartenenza e riconoscimento: "*non hanno tante relazioni intorno, però vengono qua e si trovano, in tre o quattro, ci facciamo le chiacchierate fra di noi. Perché qua è un luogo in cui loro si trovano e gli piace chiacchierare qua e si riconoscono fra di loro*" (27).

Un altro aspetto importante è che il portierato ha facilitato la costruzione di relazioni fiduciarie tra le utenti e le operatrici, creando legami che vanno oltre il semplice servizio. Queste relazioni si sono evolute in sentimenti di affetto e rispetto reciproco: "*Si sono*

*creati rapporti di amicizia, cioè amicizia, magari è una parola un pochino forte, però sicuramente di affetto, di rispetto” (3). Questa quotidianità e costanza nel rapporto hanno portato a un livello di fiducia che non era scontato: “Quindi proprio anche su questioni molto delicate, mi viene da dire, sentire che, cioè le persone si affidano è un risultato di quello che abbiamo fatto, non era sicuramente scontato come passaggio” (12). Inoltre, il passaparola tra utenti, come nel caso della signora che riesce a convincere l'amica diffidente a partecipare, dimostra il grado di fiducia conquistato: "Quello vuol dire che hai acquisito la fiducia di una che ha provato a trasmetterla alla seconda" (7). La fiducia costruita si riflette anche nella gratitudine espressa dall3 utenti, che si fidano dell3 operatori a tal punto da accoglierl3 nelle loro case: "Possiamo contare già un bel numero di persone che sono fedeli al portierato e che sanno di poter trovare una soluzione effettiva a delle loro necessità [...] E queste persone ci hanno dimostrato più volte la loro, anche gratitudine, sia donando più di quello che poteva essere previsto sia accogliendoci nelle loro case" (17). Infine, il portierato ha creato un ambiente in cui le relazioni umane sono centrali e dove l3 operatori sono visti come figure di riferimento con cui si instaurano legami autentici: "Oltre al fatto che conoscono noi e che si affeziono tra virgolette a noi come operatrici e operatori" (22).*

La cura delle relazioni è inoltre considerata fondamentale per il raggiungimento di obiettivi più ampi, come la partecipazione attiva. Un esempio evidente è rappresentato dall'incontro con un gruppo di signore che, inizialmente reticenti, hanno partecipato attivamente ad un'attività solo grazie a un approccio graduale e rispettoso: "*Quindi andiamo al parco il giorno dell'evento e io, tra l'altro, pensavo che ci sarebbe stata solo lei e le altre sarebbero state in disparte. E invece, come ci insegnano il creare, tessere relazioni, cura, in tre si sono avvicinate*" (6). Il tempo e l'attenzione sono dunque

fondamentali: *"Ci vuole tanto tempo, perché non è che mandi un messaggino e arrivano le masse, ma devi piano piano parlare con ogni persona e vedere un po' quella persona come si vuole relazionare, che cosa le piace fare"* (14). Anche momenti informali di socializzazione possono diventare occasioni preziose per curare i legami: *"Le vecchiette vengono qua, chiacchieriamo insieme di un sacco di cose, cerchiamo di creare dei momenti particolari"* (27).

Infine, il portierato di comunità svolge un ruolo cruciale all'interno dei condomini di edilizia residenziale pubblica migliorando e, in alcuni casi, ricostruendo il rapporto tra i residenti e le istituzioni che gestiscono queste strutture. La presenza costante e l'investimento nelle relazioni hanno portato a un cambiamento significativo nell'approccio dei residenti ai problemi di manutenzione e gestione: *"Si è creato un dialogo e una dialettica più civile, più equilibrata, più basata sulla logica del chiedo, aspetto la risposta, rispetto i tempi, rispetto la risposta che mi dai [...] ci abbiamo messo le nostre energie, siamo entrati in relazione. E un po' alla volta anche il clima è migliorato"* (3). In un'altra intervista viene esplicitata l'importanza della portineria nel ruolo di tramite tra i condòmini e l'ente di edilizia residenziale pubblica, con l'obiettivo di ricostruire la relazione tra le due parti: *"Adesso stiamo man mano ricostruendo un rapporto noi [...] Facciamo anche un po' da filtro. Quindi abbiamo creato un po' questo raccordo che si sta rivelando vincente, perché per i condòmini l'ente di edilizia residenziale pubblica era scomparso da anni e adesso lo stiamo un po' riavvicinando in qualche modo"* (12).

### **3.2.3 Attivare le persone e la comunità per andare oltre all'assistenzialismo**

Tra gli obiettivi principali portati avanti dai portierati di comunità ci sono il miglioramento della qualità della vita nel quartiere e la promozione del benessere collettivo.

Un'operatore di un portierato all'interno di un condominio di edilizia residenziale pubblica afferma: *“tra due settimane faremo una tinteggiatura insieme ai condomini dell'ingresso per cercare appunto di dare un segnale, vedere che è possibile gestire in modo corretto questa cosa, che è possibile rendere più bello il luogo in cui si vive.”* (12).

Parallelamente, emerge l'importanza di fornire *“azioni di formazione, intrattenimento, per permettere alle persone del quartiere di vivere meglio il proprio territorio”* (15). Il miglioramento della vita quotidiana passa inoltre attraverso i servizi: *“Facciamo arrivare da noi la posta o varie cose che facilitano la vita di molte persone”* (16). Si sottolinea, dunque, l'importanza di: *“snellire la vita di tutti i giorni, di togliere un po' d'ansia alla vita di tutti i giorni e cercare di aiutare delle persone con problemi che potrebbero sembrare apparentemente banali”* (17), ma che in realtà non lo sono. L'approccio adottato è dunque volto a *“promuovere un benessere di comunità e quindi promuoverlo a diversi livelli, con diversi interventi, consci dell'interdipendenza che c'è tra i vari livelli, quindi dall'individuale al collettivo, al gruppo”* (10).

Sulla stessa linea un altro obiettivo perseguito da molti portierati di comunità è quello di favorire l'autonomia e processi di attivazione nelle persone: *“l'idea è quella di trasmettere un metodo che è quello della partecipazione attiva, dello stare insieme, dell'autorganizzazione”* (10). Inoltre, risulta importante *“riuscire ad affiancare le persone senza sostituirci, scadere nell'assistenzialismo, ma riuscire appunto poi anche a*

*capacitarle"* (22), dato che, come osservato da un'operatore: *"molti dei residenti tendono molto, [...] a farsi vittima e a delegare"* (17). Anche un'altra intervista mette in luce come questo sia il modello seguito: *"questo è un quartiere molto assistenzialistico da sempre"* (27) e, di conseguenza, si è cercato di sostenere le persone *"in un'ottica di empowerment"* (27), attraverso un sostegno alla quotidianità che favorisca l'autonomia e la responsabilizzazione. Affinché questo avvenga risulta dunque importante fornire i giusti strumenti e attivare le giuste risorse; il portierato *"si propone proprio questo, di attrarre le energie, le forze vitali, le componenti attive del territorio per tradurli in energia positiva, in volano positivo per l'intero quartiere"* (3) e vuole essere *"quello spazio in cui trovi strumenti e cose diverse per, non aggiustare, però provare a intervenire"* (10); *"l'idea era quella di riutilizzare rimettendo a valore tutto quello che c'era già; quindi, rimettere a valore lo spazio che c'era già e prendersene cura, rimettere a valore i rapporti di vicinato là dove c'erano e andarne a costruire degli altri"* (4).

Il benessere e i processi di attivazione diventano effetti tangibili nelle esperienze raccontate dall'operatore. *"È nata una sartoria"*, racconta un'operatore, che inizialmente è stata avviata grazie alla proposta di *"una ragazza che [...] è una sarta e che ha proposto di insegnare un po' a usare la macchina da cucire e a cucire"*. Successivamente, la sarta si è allontanata per altre opportunità, ma *"il nostro gruppo della sartoria è rimasto unito e ha continuato ad incontrarsi"*. Questo spazio si è evoluto oltre il semplice cucito, diventando *"uno spazio aperto in cui condividere cose, boh, anche personali"* e l'operatore sottolinea come lo spazio sia stato percepito come *"accogliente e sicuro"*, contribuendo così al benessere delle partecipanti (14). In un'altra portineria un gruppo di cittadini ha richiesto di riattivare un carnevale locale: *"noi gli abbiamo dato una struttura e l'organizzazione per poterlo fare, ma sono loro che hanno fatto tutto, le*

*idee sono le loro*". Questo tipo di collaborazione ha innescato *"belle dinamiche anche proprio nell'utenza"*.

Un'altra operatore racconta la storia di *"una signora anziana che viveva da sola, sulla settantina d'anni"*, inizialmente molto diffidente. Con il tempo, l'operatore è riuscito a instaurare un rapporto di fiducia con lei. Nonostante le molte difficoltà, l'operatore ha cercato di *"spiegarle che noi avevamo questo progetto [di portierato] e offrivamo tutta una serie di servizi"*, chiarendo però che *"non me la sentivo neanche di parlarle in termini di servizi. Le abbiamo fatto capire: 'Guarda, ti serve una mano? Ti diamo una mano'"*. Grazie a questo supporto, la signora ha accettato l'aiuto e, con il tempo, è stata anche indirizzata verso un percorso di assistenza psicologica. *"Adesso lei è assistita dai servizi sociali"*, un risultato che dimostra come il portierato possa fungere da *"trampolino di lancio"* per attivare servizi essenziali e migliorare la qualità della vita (17).

Un secondo effetto concreto e tangibile è quello dell'attivazione dell'utenza come volontari all'interno dei portierati.

Il coinvolgimento attivo dell'utenza è il risultato dell'approccio partecipativo portato avanti dall'operatore, come emerge in un'intervista in cui, in riferimento al portierato, si sottolinea l'importanza di *"provare a definire quello spazio insieme alle persone che poi l'avrebbero conosciuto, frequentato e che avrebbero un po' deciso che cosa poteva fare quel posto e come poteva essere utile"* (14) ascoltando attivamente e co-costruendo le attività *"insieme alle persone"* (14). Questo aspetto viene confermato anche da altri operatori: *"le attività si co-costruiscono insieme alle persone, quella è un po' la metodologia che abbiamo, [...] perché sono più solide"* (22). Un'altra intervista sottolinea l'importanza di coinvolgere attivamente gli abitanti per trovare soluzioni ai

problemi del quartiere; di fronte ad un problema di gestione dei rifiuti l'operatore racconta come sia stato essenziale *“ascoltare chi quei bidoni li utilizza ogni giorno [...] io veramente tante volte non so come avrei fatto senza il supporto delle persone nel capire come risolvere [...] le persone che già vivono nel rione sanno, cioè, hanno qualche idea su come risolverlo se ascoltate abbastanza”* (5).

L'effetto più concreto di partecipazione si manifesta nel processo di attivazione degli utenti come volontari. Questo fenomeno non solo arricchisce le attività del portierato, ma trasforma i beneficiari in attori protagonisti. Un operatore racconta: *“nella nostra idea di staff c'è proprio quello di poter essere al contempo tutti comunque beneficiari di qualcosa ma anche costruttori, ideatori di laboratori [...] Mi viene in mente una signora che fa il volontariato qui al portierato, che ci ha conosciuti e che da quel momento che ci ha conosciuti si è sempre proposta di venire qua le mattine o di fare delle attività”* (8).

Molte portinerie hanno visto crescere l'attivazione volontaria in vari modi, con le persone che si propongono di portare avanti delle attività mettendo a disposizione le proprie competenze e conoscenze. Ad esempio, in più di un caso sono stati organizzati corsi di italiano *“con dei volontari [...] ex maestre, insegnanti in pensione o addirittura una di queste [...] tuttora attiva”* (1). Analogamente, un corso di uncinetto è nato perché *“una signora che è venuta qua ha detto: 'Io sarei disponibile a organizzare questa cosa, a fare questa cosa'”* (11). In un altro portierato, sono state le persone del quartiere a proporre corsi gratuiti di inglese, pilates e ginnastica dolce per le persone anziane: *“Poi vengono proposte altre attività dai volontari del quartiere che si attivano per farlo, quindi gratuitamente”* (23). Questo tipo di partecipazione dal basso crea uno spazio in cui le persone possono esprimere le proprie competenze, partecipando attivamente a promuovere il benessere nel proprio territorio.

Nonostante il coinvolgimento attivo e partecipativo dell3 utenti abbia portato ad una crescita delle attività e alla trasformazione di molti beneficiari3 in attori3 protagonisti, l'attivazione volontaria non è sempre scontata e omogenea e vi sono contesti in cui la partecipazione è ostacolata da vari fattori. Ad esempio, in un contesto caratterizzato da un'utenza prevalentemente anziana, un3 operator3 evidenzia come *"fisicamente le persone che ci sono lì sono poco... cioè, sono un valido supporto, ma non hanno l'autonomia di poter aprire e gestire lo sportello da soli."* (7) Questo limita il coinvolgimento dell3 abitanti poiché, anche quando vengono trovate persone disposte a collaborare, la loro partecipazione è sporadica e condizionata da problemi di salute o età avanzata: *"Mi dia una mano in maniera libera... ma lo fa in base ai suoi tempi: 'Se è brutto tempo, non esco di casa. Se c'è umidità faccio difficoltà a scendere le scale'"* (7). In un altro portierato, nonostante gli sforzi l3 utenti partecipano alle attività solo in risposta a richieste specifiche: *"Sono venuti, però è stata una nostra richiesta. Cercavo di indagare: 'Ma cosa sai fare? Cosa ti piace?' Davvero per alcuni...: 'So far questo però no, adesso sono troppo vecchio, ho mal di schiena, non lo faccio.'"* (1). Un'altra difficoltà emersa riguarda il contesto territoriale e sociale in cui opera il portierato. In alcune zone isolate il senso di appartenenza e il trasporto per il volontariato sono meno sentiti. Come osservato da un3 operator3, *"Non è tanto sentito il trasporto per il volontariato. Siamo pochi e giriamo... vediamo sempre le stesse facce"* (21). Infine, emerge anche una difficoltà intrinseca legata alla natura stessa della partecipazione volontaria. Un3 operator3 riflette sul fatto che, nonostante ci sia un grande numero di persone coinvolte, *"è altro sentire di poter essere attivi e attivi attivatori di questo processo di relazione, perché non è scontato e magari molte persone ci partecipano anche un po' così, silenti"*

(26). Questo suggerisce che, sebbene la partecipazione possa essere numerosa, essa non sempre si traduce in un coinvolgimento attivo e continuo.

Il processo di partecipazione e attivazione degli utenti nei portierati di comunità, nonostante le difficoltà precedentemente analizzate, produce effetti positivi, specialmente in termini di reinserimento sociale e lavorativo. Questo effetto, sebbene limitato a numeri ridotti, dimostra come il portierato possa diventare un trampolino di lancio per chi vive in situazioni di disagio o marginalizzazione. Un esempio significativo è quello di una ragazza in una situazione di fragilità psicologica che, grazie all'accompagnamento dell'educator del portierato, è riuscita a trasformare la sua vita: *"Nel giro di tre mesi è venuta a fare comparse in dei film... Adesso è [...], completamente indipendente e lavora per un negozio di vestiti"* (28). Questo percorso, definito "veramente virtuoso" dall'operator, evidenzia il potenziale dei portierati nel creare opportunità di riscatto sociale. Un'altra operator racconta la storia emblematica di un utente: *"Praticamente lui non lavora perché è in disoccupazione, ha il reddito di cittadinanza, è solissimo, non abita neanche in città. È venuto per partecipare ad un laboratorio, anche quello gratuito, di teatro. È cambiato in pochissimi mesi, ha capito che quel posto per lui era un posto sicuro, [...] nel giro di un anno e mezzo ha trovato lavoro. Che per me quello è il risultato, perché lui si è reinserito in un tessuto sociale, è ritornato in comfort evidentemente rispetto a se stesso. [...] Adesso ha un lavoro, quando l'abbiamo conosciuto noi era depresso da morire che non parlava quasi neanche. Quindi, cioè secondo me, più di così... Chiaro, i numeri sono piccoli, però questo mondo lo cambiamo un pezzo alla volta, un pezzettino alla volta, sennò"* (4). Un altro esempio è rappresentato dall'ospiti del centro diurno per la grave marginalità che sono riusciti a trovare un ruolo attivo all'interno del portierato: *"Mi viene da pensare anche agli ospiti della \*\*\*\*, che poi sono diventati staff."* (8).

Questi esempi evidenziano come il portierato di comunità non solo contribuisca alla creazione di nuove opportunità di riscatto sociale e lavorativo, ma svolga anche un ruolo importante nell'inclusione di persone vulnerabili, rafforzando il tessuto sociale.

In conclusione, l'attivazione di dinamiche positive nel contesto sociale è un altro effetto tangibile dei portierati. La creazione di spazi attrattivi, caratterizzati da nuove dinamiche comunitarie, rappresenta un obiettivo fondamentale di questi progetti. Come descritto in un'intervista, *"una dinamica positiva che si è creata è che la gente viene da fuori. Quindi lo spazio diventa attrattivo non per il degrado urbano, ma per dinamiche positive"* (4). Questo effetto di attrazione è stato confermato anche da un'altre operatorə, che ha sottolineato come il portierato sia riuscito a *"canalizzare gli interessi dall'esterno del quartiere all'interno"* (20).

### **3.3 Discussione**

L'analisi sui portierati di comunità ha messo in luce diversi effetti che si articolano in quattro dimensioni: la soddisfazione dell3 operator3, la soddisfazione dell3 utenti, il portierato come spazio di relazioni sociali e come spazio di attivazione individuale e collettiva. Questi aspetti, pur distinti, sono interconnessi e contribuiscono a definire il ruolo delle portinerie nella promozione del benessere di comunità.

La soddisfazione dell3 operator3 rappresenta un punto di partenza per comprendere il funzionamento e l'efficacia dei portierati di comunità ed emerge come un aspetto complessivamente positivo, seppur variegato. La maggior parte dell3 intervistat3 si sente gratificata dal proprio operato, una soddisfazione che non si manifesta in modo uniforme ma piuttosto come una combinazione di diversi elementi: partecipazione al processo

progettuale, risultati ottenuti, significato attribuito al proprio operato, costruzione di relazioni significative e promozione di processi di attivazione negli abitanti. In letteratura, la soddisfazione lavorativa è descritta come un concetto complesso e multidimensionale che si manifesta come una reazione emotiva derivante dalla valutazione della propria esperienza lavorativa, associata ad un sentimento di realizzazione personale (Mullins, 2007; Spector, 1997). Sebbene la letteratura non si concentri specificatamente sull'ambito sociale, tali definizioni sembrano in linea con quanto emerso dai risultati, suggerendo che approfondire il tema della soddisfazione degli operatori dei portierati risulta rilevante perché esiste una relazione positiva tra la soddisfazione lavorativa e la soddisfazione per la vita (Dolan & Gosselin, 2000; Depedri, 2007).

Le caratteristiche sopra elencate mettono in luce l'aspetto della soggettività nel manifestare la soddisfazione, come è emerso in diverse interviste. La valutazione della soddisfazione, infatti, è condizionata dalle motivazioni e dalle aspettative personali (Depedri, 2004) e si sviluppa dal confronto tra ciò che un operatore si aspetta e il risultato che effettivamente ottiene, come evidenziato da Cranny, Smith e Stone (1992). Gli operatori che percepiscono un disallineamento tra aspettative e realtà mostrano infatti una minore soddisfazione, come nel caso di chi ha evidenziato che il progetto si è discostato dall'ambizione iniziale. Tuttavia, in molti casi, la soddisfazione non è strettamente legata ai risultati concreti ottenuti ma alla partecipazione al processo di sviluppo del portierato, anche se caratterizzato da progressi lenti e effetti limitati. Questo indica una consapevolezza da parte degli operatori riguardo alle tempistiche e alla gradualità necessaria nei portierati di comunità, portando a una rimodulazione delle aspettative su questa base.

Molti operatori evidenziano la soddisfazione derivante dalle relazioni significative con i utenti e dalla percezione di utilità sociale del proprio operato. La dimensione relazionale è spesso un fattore centrale nella soddisfazione lavorativa nel settore non-profit (Borzaga & Depedri, 2005; Borzaga & Tortia, 2006). In un'indagine sulle cooperative italiane è emerso che le relazioni con i utenti, oltre che con i colleghi, sono un elemento chiave della soddisfazione (Depedri, 2007), in linea con quanto emerso nelle interviste. Inoltre, Depedri (2007) osserva che la soddisfazione lavorativa è determinata da una forte percezione di utilità sociale; questa utilità sociale è profondamente legata alla sensazione che il proprio contributo abbia un impatto positivo sulla società (Dartey-Baah & Harley, 2010). L'importanza di sentirsi utili è stata evidenziata anche nelle interviste svolte da Branta e colleghi (2017), dove alcuni assistenti sociali hanno messo in luce quanto sentirsi utili e consapevoli di contribuire al benessere degli altri sia una fonte significativa di soddisfazione.

L'analisi mette inoltre in luce che la soddisfazione degli operatori è spesso collegata all'impatto tangibile del lavoro svolto, come l'incremento del numero di partecipanti alle attività, il riconoscimento e la gratitudine espressa degli utenti e l'autonomia e l'attivazione degli stessi. La trasformazione degli beneficiari in volontari è vista come un traguardo particolarmente significativo, che rafforza la soddisfazione degli operatori attraverso la percezione di aver avuto un impatto positivo e duraturo sulla comunità. Questo tipo di ricompensa sociale intrinseca non solo avvantaggia la comunità ma contribuisce anche al benessere individuale degli operatori, generando una sensazione di appagamento del proprio ruolo (Stater & Stater, 2019).

Nonostante un quadro complessivamente positivo, emergono criticità che influenzano la soddisfazione degli operatori nei portierati di comunità. I operatori sottolineano che il

successo delle iniziative non dipende solo dalla motivazione personale, ma anche dal contesto istituzionale e dalle risorse disponibili. Le dimensioni ridotte e l'inadeguatezza degli spazi fisici rappresentano ostacoli significativi, generando il desiderio di ambienti più ampi e funzionali che facilitino l'incontro e la relazione tra le persone. A ciò si aggiunge la temporaneità dei progetti, spesso legata alla dipendenza dai finanziamenti e dai bandi, che compromette la possibilità di pianificare a lungo termine e di raggiungere risultati stabili. Questa precarietà economica genera frustrazione (Twelvetrees, 2006) e mina il senso di realizzazione personale, evidenziando una tensione tra il desiderio di creare impatti duraturi e l'incertezza determinata dalla precarietà delle risorse.

In sintesi, la soddisfazione dell3 operator3 è il risultato di una complessa interazione di fattori personali, relazionali e organizzativi. Per incrementare la soddisfazione dell3 operator3 e l'efficacia dei portierati di comunità, sarebbe necessario un approccio sistemico che garantisca maggiore stabilità e continuità dei progetti, contribuendo così a rafforzare ulteriormente il loro impatto positivo sulla comunità.

Analogamente a quanto osservato per l3 operator3, anche la soddisfazione dell3 utenti per la presenza, l'operato e i servizi offerti dai portierati di comunità emerge come indicatore importante per valutarne gli effetti. Questo rappresenta un risultato significativo poiché diversi studi statunitensi hanno dimostrato che la soddisfazione per i servizi per la comunità è un predittore della soddisfazione globale nei confronti della comunità (Sirgy et al., 2000; Sirgy & Cornwell, 2001; Grzeskowiak et al., 2003) e, di conseguenza, della soddisfazione della vita in generale (Sirgy et al., 2008).

Dalle interviste con l3 operator3, la soddisfazione dell3 utenti appare generalmente alta, ma è stata valutata indirettamente, attraverso il punto di vista dell3 operator3 stess3.

Questo rappresenta un limite della ricerca poiché le percezioni degli operatori potrebbero non riflettere accuratamente quelle degli utenti, riducendo così la validità dei risultati a causa di possibili *bias* interpretativi. La letteratura sulla ricerca qualitativa evidenzia l'importanza di raccogliere dati da fonti multiple per evitare questi limiti e garantire una triangolazione dei dati, confrontando le molteplici prospettive (Patton, 1999). Inoltre, l'uso di misure indirette, come il ritorno degli utenti al portierato o la partecipazione a eventi o attività, limita la possibilità di quantificare il livello di soddisfazione.

Nonostante questi limiti, il ritorno frequente degli utenti in portineria è considerato dagli operatori come un forte indicatore di apprezzamento. Altri segnali comportamentali suggeriscono un elevato grado di soddisfazione tra gli utenti, tra cui piccoli gesti di riconoscimento e gratitudine, come commenti positivi e doni spontanei, che indicano una soddisfazione legata al valore percepito del servizio, oltre al semplice utilizzo. Anche la partecipazione alle attività e agli eventi organizzati dai portierati è un ulteriore indicatore di soddisfazione: la presenza e l'affluenza a corsi, laboratori e momenti di socialità suggeriscono che gli utenti trovano nei portierati non solo servizi utili, ma anche opportunità di costruzione di relazioni e connessioni significative con altre persone nel quartiere.

Permangono, tuttavia, delle contraddizioni nei livelli di soddisfazione percepita e nelle modalità di valutazione utilizzate: mentre alcuni operatori riportano riscontri positivi basati su osservazioni quotidiane, altri riferiscono che i tentativi di misurazione formale hanno prodotto risultati contrastanti o limitati. Queste discrepanze mettono in luce la mancanza di programmazione a livello progettuale di strumenti e tempistiche di valutazione della soddisfazione dell'utenza e potrebbero derivare da differenze nei metodi di raccolta dei dati, nelle caratteristiche contestuali dei portierati o nelle aspettative degli

utenti rispetto ai servizi offerti. Per di più la soddisfazione potrebbe essere influenzata da fattori esterni come la qualità della comunicazione tra operatori e utenti o il livello di coinvolgimento personale nelle attività della portineria. Inoltre, la decisione di non utilizzare questionari o misure formali riflette le difficoltà di applicare approcci quantitativi in contesti caratterizzati da partecipazione volontaria e informale.

In conclusione, sebbene i risultati suggeriscano un generale apprezzamento per i portierati di comunità, è necessario adottare un approccio di ricerca che consideri direttamente le voci e le esperienze degli utenti per ottenere una valutazione più accurata e completa della loro soddisfazione.

Un altro aspetto rilevante è che i portierati di comunità si configurano come spazi importanti per la costruzione e il rafforzamento di legami sociali. Le testimonianze degli operatori mettono in luce come le relazioni sociali non siano solo un obiettivo esplicito dei portierati, ma rappresentino un effetto fondamentale del loro operato.

Promuovere reti di relazioni e fiducia, e dunque contribuire al capitale sociale, appare importante alla luce del fatto che i legami tra gli abitanti di un quartiere si sono indeboliti a causa di una riduzione delle interazioni di vicinato (Putnam, 2000). In tal senso, il portierato funge da facilitatore per la creazione di capitale sociale, offrendo spazi dove gli residenti possono conoscersi e interagire. Bourdieu (1986) sottolinea come il capitale sociale sia una risorsa collettiva che può migliorare il benessere degli individui all'interno di una comunità; similmente Martini e Torti (2003) sostengono che le relazioni interpersonali e sociali sono centrali per la crescita individuale e lo sviluppo comunitario. Il portierato agisce dunque come un "terzo spazio" (Oldenburg, 1999), un luogo informale

che favorisce l'incontro, l'interazione e il rafforzamento della comunità locale (Gardner, 2011).

Inoltre, le relazioni umane sono estremamente importanti per la salute. La letteratura scientifica ha documentato che una buona integrazione sociale influisce positivamente sul benessere psicofisico e sulla longevità (Holt-Lunstad et al., 2010; Holt-Lunstad, 2018), mentre la solitudine o l'isolamento risultano essere un fattore di rischio per la mortalità prematura (Holt-Lunstad et al., 2015), per un declino cognitivo più rapido e una peggiore salute mentale (Cacioppo & Hawkley, 2009). I portierati rappresentano quindi un intervento pratico che può avere un impatto positivo sulla salute e sul benessere degli individui, soprattutto anziani, particolarmente a rischio di isolamento e solitudine (Freedman & Nicolle, 2020). L3 operatori riportano infatti diversi esempi di come i portierati facilitino la socializzazione delle persone anziane, offrendo loro opportunità di incontro e attività condivise che contrastano l'isolamento sociale e che in alcuni casi contribuiscono anche a creare amicizie profonde.

Il portierato di comunità si configura anche come uno spazio di prossimità, un luogo in cui si intrecciano relazioni di vicinato dove, oltre alla conoscenza reciproca, si promuove lo scambio di risorse e competenze, e la collaborazione tra i residenti. L'analisi dei risultati mostra che i portierati non solo creano opportunità di incontro e socializzazione, ma favoriscono anche la solidarietà e la coesione sociale. In questo contesto, la gestione degli spazi comuni, come i giardini condominiali, emerge come una strategia efficace per facilitare questo processo. La cura condivisa degli spazi verdi diventa un pretesto per incontrarsi e cooperare; le esperienze riportate dagli operatori mostrano che può trasformare i residenti in una comunità più connessa e capace di auto-organizzarsi.

Parallelamente, i servizi offerti dal portierato, rappresentano non solo una risposta a bisogni pratici, ma anche opportunità per creare occasioni di incontro e scambio, anche tra persone che altrimenti non si sarebbero mai incontrate, rafforzando così anche i legami più deboli, fondamentali per accedere a nuove informazioni e opportunità (Granovetter, 1973). Gli operatori dei portierati riportano come l'offerta di servizi concreti favorisca questi legami: "Noi siamo nati con l'idea di mettere in collegamento le persone attraverso il fare cose", ampliando così le reti sociali degli individui.

L'analisi evidenzia come il portierato di comunità diventi un luogo di relazioni non solo tra l'utenza, ma anche tra utenti e operatori. La creazione di un ambiente accogliente e inclusivo, la presenza, la disponibilità e la cura degli operatori, e l'organizzazione di attività condivise favoriscono la costruzione di legami fiduciari. Questo processo di costruzione della fiducia è testimoniato dalla frequenza delle interazioni tra operatori e utenti, dal passaparola positivo tra utenti e dalla creazione di relazioni basate sull'affidabilità e il rispetto.

Costruire relazioni di fiducia con i3 utenti consente inoltre di trasformare dinamiche conflittuali tra i residenti e le istituzioni in dialoghi costruttivi, soprattutto nei quartieri di edilizia residenziale pubblica. Questi contesti presentano infatti sfide importanti poiché i3 abitanti molto spesso vivono sentimenti di impotenza, sfiducia e abbandono da parte delle istituzioni (Martini, 2013). I portierati, come descritto dalli3 operatori, possano contribuire a superare l'isolamento e la distanza percepita tra i3 residenti e gli enti istituzionali, riducendo le tensioni sociali e favorendo sentimenti di appartenenza.

I portierati di comunità risultano dunque spazi che favoriscono la costruzione di legami sociali, contribuendo al capitale sociale e al benessere psicofisico delli3 abitanti.

Promuovono la collaborazione attraverso attività condivise e servizi che facilitano incontri e scambi tra i residenti e contribuiscono a ridurre le tensioni sociali, favorendo il dialogo e la fiducia tra cittadini e istituzioni.

Le portinerie di quartiere non sono solo luoghi di relazioni sociali, ma anche spazi di attivazione individuale e collettiva. Questo risultato si configura come un obiettivo chiave degli interventi sociali, che, come affermano Martini e Torti (2003), puntano a promuovere la partecipazione e il coinvolgimento, considerati, come per i portierati, sia un punto di avvio che un traguardo. Le interviste evidenziano che tale approccio si concretizza attraverso modalità di lavoro che valorizzano le potenzialità degli individui e le risorse esistenti (McKnight & Kretzmann, 1993) col fine di promuovere l'*empowerment*, inteso come un processo in cui gli individui, i gruppi e la comunità acquisiscono un controllo attivo delle proprie vite e dell'ambiente sociale circostante (Rappaport, 1987).

Le operatori dei portierati cercano di promuovere il benessere della comunità attraverso interventi diversificati partendo dal coinvolgere i residenti in attività di manutenzione e valorizzazione degli spazi condivisi per sviluppare un senso di appartenenza e di responsabilità collettiva. Queste iniziative stimolano negli utenti una riflessione più profonda sul ruolo che ciascuno può giocare nel miglioramento della propria qualità di vita e di quella del quartiere.

La partecipazione però può assumere diverse forme, come suggerito da Arnstein (1969) nella sua "scala della partecipazione", che varia da semplici consultazioni a livelli più elevati di coinvolgimento, dove i cittadini diventano co-creatori di interventi. Infatti, i operatori esplicitano che l'approccio utilizzato non si limita al coinvolgimento dell

abitanti in interventi esterni ma punta a costruire un processo partecipativo guidato dal "modello della competenza" che valorizza le risorse della comunità (Martini e Torti, 2003), in cui i3 utenti diventano i3 veri protagonisti, abbandonando il ruolo di spettatori passivi. Dalle interviste emerge che la co-costruzione delle attività insieme all3 utenti, il sostegno nella gestione quotidiana delle loro proposte sono strategie che permettono di rafforzare l'autonomia individuale e collettiva, evitando forme di assistenzialismo e promuovendo invece l'*empowerment*.

Dunque, l'approccio partecipativo consente agli individui di trasformarsi in agenti attivi di cambiamento sociale (Freire, 1971); le esperienze descritte dall3 operatori3, come la creazione di una sartoria o l'organizzazione di eventi come il carnevale locale, mettono in luce come tali spazi possano evolversi in catalizzatori di nuove dinamiche sociali. Inoltre, la narrazione delle storie personali, come quella della signora anziana che ha trovato nel portierato un punto di riferimento e di sostegno, o della giovane donna che ha utilizzato il portierato come trampolino di lancio per un percorso di crescita personale e professionale, mette in luce il potenziale trasformativo di questi luoghi nel creare opportunità di crescita e riscatto sociale. In questi esempi, i3 utenti, con il supporto del portierato, hanno sperimentato un senso di *empowerment* attraverso l'esercizio della loro capacità di prendere decisioni e influenzare attivamente la propria vita (Bortoli & Folgheraiter, 2002).

Nonostante il coinvolgimento attivo dell3 abitanti del territorio abbia portato a risultati significativi, l'attivazione non è uniforme e può incontrare vari ostacoli. In alcuni contesti con una prevalenza di persone anziane, problemi di salute e mobilità limitano la partecipazione, mentre in altri i3 utenti rispondono solo a richieste specifiche o partecipano in modo passivo senza sentirsi attivamente coinvolti. Questi limiti indicano

che l'attivazione è un processo graduale che richiede tempo ma allo stesso tempo evidenziano l'importanza di mantenere aperte possibilità di partecipazione per tutte le persone, anche quando questa avviene in modo meno strutturato o episodico.

In definitiva, i portierati di comunità svolgono un ruolo importante nel favorire un'attivazione che parte dal basso, valorizzando le competenze e le capacità di ciascuna. La trasformazione di alcuni utenti in volontari attivi, capaci di proporre e portare avanti progetti e attività, ne è un chiaro esempio. Sebbene il processo presenti delle sfide e non sempre produca risultati immediati o numericamente rilevanti, i casi di successo evidenziati nelle interviste dimostrano che anche piccoli passi possono portare a cambiamenti significativi nella vita delle persone e nelle dinamiche comunitarie. Il potenziale dei portierati sta quindi nella capacità di creare spazi di interazione e partecipazione dove le persone possano sentirsi parte attiva di un processo di trasformazione che, seppur graduale e a volte frammentato, contribuisce a rafforzare il tessuto sociale e a migliorare la qualità della vita a livello sia individuale che collettivo (Pace e Aiello, 2022).

La ricerca svolta presenta alcuni limiti che non consentono di avere una visione completa dell'impatto che i portierati di comunità hanno sulle persone che li attraversano. Non coinvolgere direttamente i3 utenti può ridurre la validità dei risultati in quanto gli effetti riportati indirettamente dagli operatori possono essere soggetti a *bias* interpretativi. Inoltre, osservare gli effetti dal punto di vista degli operatori consente di avere solo una visione parziale della realtà. Infine, l'utilizzo di una metodologia qualitativa, se da una parte ha permesso di cogliere le sfumature sottili delle varie esperienze, dall'altra non ha consentito di quantificarne l'impatto.

Per superare questi limiti, future ricerche dovrebbero coinvolgere direttamente le utenti utilizzando un approccio misto che combini strumenti quantitativi, come i questionari, con metodi qualitativi, come interviste e focus group, per ottenere una comprensione più approfondita degli effetti. Inoltre, potrebbe essere utile sviluppare strumenti specifici per la valutazione dell'impatto, considerando che i portierati stessi non hanno ancora effettuato valutazioni formali in questo senso.

In conclusione, data la crescita del fenomeno, con molte nuove esperienze di portinerie di comunità nate dopo la conclusione di questa ricerca, è importante continuare ad approfondire l'argomento, anche con l'obiettivo di delineare delle linee guida. Future ricerche potrebbero esplorare come gli effetti dei portierati variano in relazione al target di utenti, alla collocazione geografica, alla struttura organizzativa, e alle risorse economiche disponibili. Sarebbe anche utile esaminare le differenze tra portierati condominiali, spesso promossi da enti per l'edilizia residenziale pubblica, e quelli nati all'interno di cooperative, associazioni o iniziative di quartiere, per comprendere meglio come questi modelli diversi rispondano ai bisogni delle comunità.

## Conclusione

L'idea della presente ricerca è nata durante il tirocinio curricolare svolto principalmente in due portierati di comunità di Padova. Insieme alla collega che ha collaborato alla realizzazione di questo studio, ho partecipato alle fasi di analisi del contesto e di implementazione di queste iniziative e successivamente ho avuto modo di affiancare i operatori durante i primi mesi di attività. Entrare in contatto con queste realtà innovative e con chi ne fa parte ha suscitato la nostra curiosità e ha fatto nascere il desiderio di approfondire le nostre conoscenze sul tema. Avendo riconosciuto il grande potenziale di innovazione sociale delle portinerie di comunità, in grado di coinvolgere direttamente la cittadinanza e migliorarne la qualità di vita all'interno del quartiere in un'ottica di sviluppo di comunità, abbiamo deciso di indagarne la diffusione in Italia e il funzionamento, individuando i loro punti di forza e debolezza.

Questo elaborato ha contribuito ad ampliare dunque la conoscenza sui portierati di comunità sia attraverso la letteratura e gli studi disponibili sia attraverso l'analisi di questionari e interviste rivolti ai operatori, facendo emergere come queste realtà siano annoverabili tra le nuove forme di *welfare* capaci di affrontare la complessità contemporanea e la crisi dello stato sociale tradizionale.

È stata realizzata una mappatura dei portierati di comunità presenti sul territorio italiano e sono state descritte le loro principali caratteristiche, che hanno restituito la varietà e la dinamicità di questo fenomeno dal punto di vista dei servizi proposti, della sostenibilità e della forma giuridica. Nonostante la diversità di esperienze e le specificità contestuali,

emerge l'obiettivo comune di essere un punto di riferimento per il territorio e di facilitare la vita delle persone.

Sono stati inoltre approfonditi gli effetti che i portierati di comunità hanno sull'utenza, sull'operatori e sulla comunità. I portierati si rivelano spazi che promuovono la soddisfazione personale sia dell'utenti che dell'operatori, favoriscono la costruzione di relazioni sociali e incoraggiano l'attivazione individuale e collettiva. Tra le strategie principali che contribuiscono a questi risultati vi sono l'adozione di metodologie partecipative, il coinvolgimento diretto della comunità e la creazione di un ambiente che faciliti l'incontro, lo scambio e la collaborazione tra gli abitanti del quartiere. Inoltre, risulta importante promuovere uno spazio informale di ascolto e di interazione dove diventa più facile costruire relazioni di fiducia con l'utenza. Questi elementi rendono i portierati uno strumento efficace per ricostruire le relazioni di vicinato, rafforzare la coesione sociale, promuovere processi di *empowerment* individuale e collettivo e migliorare la qualità della vita delle persone.

Questo studio ha esaminato lo stato attuale dei portierati di comunità, evidenziando sia alcune buone pratiche che le principali criticità, offrendo spunti per il loro miglioramento futuro. In conclusione, le portinerie di comunità emergono come realtà dinamiche e promettenti ma con sfide che richiedono ulteriori analisi. Pur avendo contribuito ad arricchire la ricerca su un tema ancora poco esplorato resta necessaria un'indagine più approfondita e sistematica.

## Bibliografia

Arnstein, S. R. (1969). A ladder of citizen participation. *Journal of the American Institute of planners*, 35(4), 216-224.

Barbera, F. (2020). L'innovazione sociale: aspetti concettuali, problematiche metodologiche e implicazioni per l'agenda della ricerca. *Polis*, 35(1), 131-148.

Bernardi, M. (2019). Portinerie di quartiere: innovazione sociale tra digitale e locale. In Nuvolati, G., *Enciclopedia sociologica dei luoghi* (pp. 335-351). Ledizioni

Borzaga, C., & Depedri, S. (2005). Interpersonal relations and job satisfaction: Some empirical results in social and community care services. In B. Gui & R. Sudgen, *Economics and social interaction: Accounting for interpersonal relations* (pp.132-153). Cambridge University Press.

Borzaga, C., & Tortia, E. (2006). Worker motivations, job satisfaction, and loyalty in public and nonprofit social services. *Nonprofit and voluntary sector quarterly*, 35(2), 225-248.

Bortoli, B., & Folgheraiter, F. (2002). Empowerment. *Lavoro sociale*, 2(2), 273-281.

Bourdieu, P. (1986). The forms of capital. In J. G. Richardson, *Handbook of Theory and Research for the Sociology of Education* (241-258). Greenwood Press.

Boudreau, J. A. (2003). Questioning the use of 'local democracy' as a discursive strategy for political mobilization in Los Angeles, Montreal and Toronto. *International Journal of Urban and Regional Research*, 27(4), 793-810.

Bragaglia, F. (2021). L'innovazione sociale tra pratiche e politiche: il caso della portineria di comunità di Porta Palazzo. In C. Perrone, B. Masiani, & F. Tosi, *Una geografia delle politiche urbane tra possesso e governo. Sfide e opportunità nella transizione* (pp. 24-30). Urban@it

Branta, H., Jacobson, T., & Alvinus, A. (2017). Professional pride and dignity? A classic grounded theory study among social workers. In A. A. Vilas Boas, *Quality of life and quality of working life* (pp. 285-301). InTechOpen.

- Braun, V., & Clarke, V. (2006). Using thematic analysis in psychology. *Qualitative research in psychology*, 3(2), 77-101.
- Cacioppo, J. T., & Hawley, L. C. (2009). Perceived social isolation and cognition. *Trends in cognitive sciences*, 13(10), 447-454.
- Ciccotti, A. (2022, 3 novembre). Portinerie di quartiere: ecco cosa sono e che fanno. *CSV net al servizio del volontariato*. <https://csvnet.it/component/content/article/144-notizie/4534-portinerie-di-quartiere-ecco-cosa-sono-e-che-fanno?Itemid=893>
- Chatzidakis, A., Hakim, J., Litter, J., & Rottenberg, C. (2020). *The care manifesto: The politics of interdependence*. Verso Books.
- Choi, N., & Majumdar, S. (2015). Social innovation: Towards a conceptualisation. *Technology and innovation for social change*, 7-34.
- Configliacco, V. (2024, 16 marzo). La Portineria di comunità in biblioteca: «Quella di Cuorgnè è la prima in Italia». *La Sentinella del Canavese*. <https://lasentinella.gelocal.it/ivrea/cronaca/2024/03/16/news/portineria-di-comunita-in-biblioteca-quella-di-cuorgne-la-prima-in-italia-14149873/>
- Cranny, C. J., Smith, P. C., & Stone, E. F. (1992). *Job satisfaction: How people feel about their jobs and how it affects their performance*. Lexington Books.
- Dartey-Baah, K., & Harlley, A. (2010). Job Satisfaction and Motivation: Understanding its impact on employee commitment and organisational performance. *Academic Leadership: The Online Journal*, 8(4), 39.
- Depedri, S. (2004). Il Lavoro nel non profit: la catena della soddisfazione, *Impresa Sociale*, 3, 50-71
- Depedri, S. (2007). Livelli di soddisfazione e fedeltà dei lavoratori. *Impresa sociale*, 76(3), 193-210.
- Diez Roux, A. V., & Mair, C. (2010). Neighborhoods and health. *Annals of the New York academy of sciences*, 1186(1), 125-145.

- Dolan, S. L., & Gosselin, E. (2000). *Job satisfaction and life satisfaction: Analysis of a reciprocal model with social demographic moderators*. Department of Economics and Business, Universitat Pompeu Fabra.
- Donati, P. (2015). Beyond the Welfare State: Trajectories Towards the Relational State. In G. Bertin & S. Campostrini, *Equiwelfare and social innovation. An European perspective: An European perspective* (pp. 13-49). FrancoAngeli.
- Euricse, (2022). Le Comunità Intraprendenti in Italia, Euricse Research Reports, n. 23|2022. Autori: J. Sforzi, C. Burini, C. De Benedictis, L. Bettani, D. Gaudio. Trento: Euricse.
- Faraone, C., & Muzzi, G. (2023). Urban Space and Collective Practices as a Political Matter. In M. Hohlfeldt & C. Popescu, *Living Politics in the City: Architecture as Catalyst for Public Space* (pp. 213-228). Leuven University Press.
- Ferrera, M., & Maino, F. (2011). Il “secondo welfare” in Italia: sfide e prospettive. *Italianieuropei*, 2011(3), 17-22.
- Folgheraiter, F. (2007). Relational social work: Principles and practices. *Social Policy and Society*, 6(2), 265-274.
- Folgheraiter, F. (2016). *Scritti scelti: Teoria e metodologia di Social work*. Edizioni Centro Studi Erickson.
- Freedman, A., & Nicolle, J. (2020). Social isolation and loneliness: the new geriatric giants: approach for primary care. *Canadian Family Physician*, 66(3), 176-182.
- Freire, P. (1971). *La pedagogia degli oppressi*. Mondadori
- Gambarana, C. (2017, 19 dicembre). Le portinerie di quartiere si incontrano a Sharitaly. *HOUSING LAB*. <https://www.housinglab.it/le-portinerie-di-quartiere-si-incontrano-a-sharitaly>
- Gardner, P. J. (2011). Natural neighborhood networks—Important social networks in the lives of older adults aging in place. *Journal of aging studies*, 25(3), 263-271.
- Granovetter, M. S. (1973). The strength of weak ties. *American journal of sociology*, 78(6), 1360-1380.

- Green, G. P., & Haines, A. (2015). *Asset building & community development*. Sage publications.
- Grzeskowiak, S., Sirgy, M. J., & Widgerly, R. (2003). Residents' satisfaction with community services: Predictors and outcomes. *Journal of Regional Analysis and Policy*, 33(2), 1–36.
- Holt-Lunstad, J. (2018). Why social relationships are important for physical health: A systems approach to understanding and modifying risk and protection. *Annual review of psychology*, 69(1), 437-458.
- Holt-Lunstad, J., Smith, T. B., Baker, M., Harris, T., & Stephenson, D. (2015). Loneliness and social isolation as risk factors for mortality: a meta-analytic review. *Perspectives on psychological science*, 10(2), 227-237.
- Holt-Lunstad, J., Smith, T. B., & Layton, J. B. (2010). Social relationships and mortality risk: a meta-analytic review. *PLoS medicine*, 7(7), e1000316.
- Huxhold, O., Fiori, K. L., Webster, N. J., & Antonucci, T. C. (2020). The strength of weaker ties: An underexplored resource for maintaining emotional well-being in later life. *The Journals of Gerontology: Series B*, 75(7), 1433-1442.
- Manfrini M. G., (17 marzo, 2016). Lulu dans ma rue: una soluzione a portata di tutti. *Labsus*. <https://www.labsus.org/2016/03/lulu-dans-ma-rue-una-soluzione-a-portata-di-tutti/>
- Martini, E. R. (2013). Promuovere comunità nei contesti abitativi. In M. Santinello & A. Vieno, *Metodi di intervento in psicologia di comunità* (pp. 157-174). Società editrice il Mulino spa.
- Martini, E. R., & Torti, A. (2005). *Fare lavoro di comunità: riferimenti teorici e strumenti operativi*. Carocci Faber.
- Matarrita-Cascante, D., & Brennan, M. A. (2012). Conceptualizing community development in the twenty-first century. *Community development*, 43(3), 293-305.
- McKnight, J., & Kretzmann, J. (1993). *Building communities from the inside out: A path toward finding and mobilizing a community's assets*. Chicago. ACTA Publications.

- Ménascé, D. (2017). Empowerment, legitimacy and social impact. Introduction. *Field Actions Science Reports. The journal of field actions*, (Special Issue 16), 6-7.
- Ménascé, D., Vincent, C. E., & Martin Moreau, M. (2017). Smart Cities and new forms of employment. *Field Actions Science Reports. The journal of field actions*, (Special Issue 16), 16-21.
- Mohnen, S. M., Groenewegen, P. P., Völker, B., & Flap, H. (2011). Neighborhood social capital and individual health. *Social science & medicine*, 72(5), 660-667.
- Morpurgo, D., Muzzi, G., & Privitera, E. (2022). Ritmi di (de) crescita e autorganizzazione. Narrazioni, transizioni urbane e movimenti dal basso a Gela e Mestre. In O. Caldarice, G. Cotella, L. Lazzarini & I. Vassallo, *PIANIFICARE LA “CITTÀ IN CONTRAZIONE”*. *Pratiche di ricerca e traiettorie progettuali* (pp. 81-98). Planum Publisher.
- Moulaert, F., MacCallum, D., Mehmood, A., & Hamdouch, A. (2013). *The International Handbook on Social Innovation: Collective Action, Social Learning and Transdisciplinary Research*. Edward Elgar Publishing
- Moulaert, F., Mehmood, A., MacCallum, D., & Leubolt, B. (2017). *Social innovation as a trigger for transformations-the role of research*. Publications Office of the European Union.
- Moulaert, F., Van den Broeck, P., & Manganelli, A. (2017). Innovazione sociale e sviluppo territoriale. *Rivista impresa sociale-*, (dicembre 2017), 62-68.
- Mullins, L. J. (2007). *Management and organisational behaviour*. Pearson education.
- Oldenburg, R. (1999). *The great good place: Cafes, coffee shops, bookstores, bars, hair salons, and other hangouts at the heart of a community*. Da Capo Press.
- Pace, E. M., & Aiello, P. (2022). Interventi comunitari strengths-based per promuovere l'inclusione per il benessere: alla (ri)scoperta delle risorse individuali e collettive. *Italian journal of special education for inclusion*, 10(2), 160-168.
- Patton, M. Q. (1999). Enhancing the quality and credibility of qualitative analysis. *Health services research*, 34(5 Pt 2), 1189-1208.

- Perro S. (2018, 14 novembre). Il ritorno delle portinerie di quartiere. *Casa Naturale*. <https://www.casa-naturale.com/vivere-green/storie/ritorno-delle-portinerie-di-quartiere/>.
- Pike, A., Rodríguez-Pose, A., & Tomaney, J. (2007). What kind of local and regional development and for whom?. *Regional studies*, 41(9), 1253-1269.
- Putnam, R. D. (2000). *Bowling Alone: The Collapse and Revival of American Community*. Simon and Schuster.
- Rappaport, J. (1987). Terms of empowerment/exemplars of prevention: Toward a theory for community psychology. *American journal of community psychology*, 15(2), 121-148.
- Ricci, M. (2014, 12 maggio). Portinaio, lavoro in via d'estinzione: «ma a Bari siamo uno status». *Barinedita*. <https://www.barinedita.it/storie-e-interviste/n1337-portinaio-lavoro-in-via-d-estinzione--%ABma-a-bari-siamo-uno-status-symbol%BB>
- Sirgy, M. J., & Cornwell, T. (2001). Further validation of the Sirgy et al.'s measure of community quality of life. *Social Indicators Research*, 56, 125–143.
- Sirgy, M. J., Gao, T., & Young, R. F. (2008). How does residents' satisfaction with community services influence quality of life (QOL) outcomes?. *Applied Research in Quality of Life*, 3, 81-105.
- Sirgy, M. J., Rahtz, D., Cicic, M., & Underwood, R. (2000). A method for assessing residents' satisfaction with community-based services: A quality-of-life perspective. *Social Indicators Research*, 49, 279–316.
- Spector, P. E. (1997). *Job satisfaction: Application, assessment, causes, and consequences* (Vol. 3). Sage.
- Stater, K. J., & Stater, M. (2019). Is it “just work”? The impact of work rewards on job satisfaction and turnover intent in the nonprofit, for-profit, and public sectors. *The American Review of Public Administration*, 49(4), 495-511.
- Swyngedouw, E., E, U., Moulaert, F., Martinelli, F., & Gonzalez, S. (2010). *Can Neighbourhoods Save the City? Community Development and Social Innovation*. Routledge.

Taverna E. (2018, 13 febbraio). Portinerie di quartiere in ogni città: tre buoni motivi per promuoverle. *Labsus*. <https://www.labsus.org/2018/02/portinerie-quartiere-citta-tre-buoni-motivi-promuoverle/>

Treccani. (s.d.). Vocabolario Treccani online. Ultimo accesso: 20 luglio 2024, <https://www.treccani.it/vocabolario/portinaio/>

Tricarico, L., & Leone, M. I. (2022). Can Social Innovation and Proximity Save Our Cities?: Reflections on the “Accelerator for the Local Economy” Case in Milan. LUISS

Twelvetrees, A. (2006). *Il lavoro sociale di comunità. Come costruire progetti partecipati*. Edizioni Erickson.

Walker, R. B., & Hiller, J. E. (2007). Places and health: A qualitative study to explore how older women living alone perceive the social and physical dimensions of their neighbourhoods. *Social science & medicine*, 65(6), 1154-1165.

Wolleb, E. (2016). *La portineria di quartiere. Spazi della socialità per il Nolo Social District* [Tesi di Laurea Magistrale, Politecnico di Milano, Scuola del Design] [https://www.politesi.polimi.it/retrieve/a81cb05c-5c60-616b-e053-1605fe0a889a/2017\\_4\\_Wolleb.pdf](https://www.politesi.polimi.it/retrieve/a81cb05c-5c60-616b-e053-1605fe0a889a/2017_4_Wolleb.pdf)

## Appendice 1: Questionario

### Questionario Portinerie

Gentili Portinerie, il seguente questionario della durata di circa 5 minuti, si colloca all'interno dell'indagine sulle portinerie italiane condotta da Elisa Libratti e Ginevra Pacciani, studentesse dell'Università degli Studi di Padova. L'obiettivo è quello di raccogliere alcune informazioni preliminari sulla vostra portineria per iniziare a conoscervi meglio e semplificare l'intervista che avverrà in un secondo momento. Le domande verteranno sulle caratteristiche "anagrafiche" della portineria, sugli aspetti organizzativi (enti promotori, gestori...), sul suo funzionamento (attività principali, destinatari...), sulle modalità di comunicazione e promozione e infine sulla conoscenza e il rapporto con altre portinerie.

Vi ringraziamo per il tempo dedicato e per il vostro prezioso contributo. Rimaniamo a disposizione per eventuali chiarimenti:

#### **CONSENSO ALLA PARTECIPAZIONE E AL TRATTAMENTO DEI DATI**

Prima di compilare il questionario, vi invitiamo a prendere visione del Consenso Informato:

Con la presente, dichiaro di partecipare volontariamente alla ricerca condotta presso il Dipartimento di Psicologia dello Sviluppo e della Socializzazione (DPSS) dell'Università degli Studi di Padova. La ricerca ha lo scopo di raccogliere informazioni sulle portinerie di comunità italiane. In particolare, le domande verteranno sulle caratteristiche "anagrafiche" della portineria, sugli aspetti organizzativi (enti promotori, gestori...), sul suo funzionamento (attività principali, destinatari...), sulle modalità di comunicazione e promozione e infine sulla conoscenza e il rapporto con altre portinerie. La durata dell'intera procedura è di circa 5 minuti.

Con la presente, dichiaro di essere stato informato, prima di partecipare allo studio, del diritto di interrompere la partecipazione in qualsiasi momento, senza fornire alcuna motivazione, senza alcuna penalizzazione e ottenendo il NON utilizzo dei miei dati. Dichiaro inoltre di essere stato informato del fatto che i dati sono raccolti in forma aggregata, quindi non riconducibili al singolo rispondente, e protetti secondo il Codice in materia di protezione dei dati personali (D. Lgs 196/2003 e UE GDPR 679/2016). Sono a conoscenza del fatto che solo le persone che conducono la ricerca potranno avere accesso ai dati, limitatamente ai fini della loro elaborazione e alla pubblicazione anonima dei risultati a fine scientifico.

La protezione dei Suoi dati personali è designata con Decreto del Direttore Generale 4451 del 19 dicembre 2017, in cui è stato nominato il Responsabile della Protezione dati ([privacy@unipd.it](mailto:privacy@unipd.it)).

Responsabile del progetto:

Prof. Alessio Vieno, Tel. +39 0498276493, [alessio.vieno@unipd.it](mailto:alessio.vieno@unipd.it) ;

DPSS, Via Venezia, 8 35131 - Padova – Italia

1. Seleziona una delle due alternative:

*Contrassegna solo un ovale.*

- Accetto di partecipare alla ricerca
- NON accetto di partecipare alla ricerca

### **Anagrafica Portineria**

2. **Nome portierato/portineria: \***

---

3. **Indicare l'indirizzo completo della portineria \***

Se sono presenti più sedi indicarle tutte

---

---

---

4. **Anno di apertura: \***

*Contrassegna solo un ovale.*

- |                            |                            |                            |
|----------------------------|----------------------------|----------------------------|
| <input type="radio"/> 2023 | <input type="radio"/> 2015 | <input type="radio"/> 2007 |
| <input type="radio"/> 2022 | <input type="radio"/> 2014 | <input type="radio"/> 2006 |
| <input type="radio"/> 2021 | <input type="radio"/> 2013 | <input type="radio"/> 2005 |
| <input type="radio"/> 2020 | <input type="radio"/> 2012 | <input type="radio"/> 2004 |
| <input type="radio"/> 2019 | <input type="radio"/> 2011 | <input type="radio"/> 2003 |
| <input type="radio"/> 2018 | <input type="radio"/> 2010 | <input type="radio"/> 2002 |
| <input type="radio"/> 2017 | <input type="radio"/> 2009 | <input type="radio"/> 2001 |
| <input type="radio"/> 2016 | <input type="radio"/> 2008 | <input type="radio"/> 2000 |

5. **Orari di apertura: \***

---

---

---

---

---

6. **Contatti** \*

Indicare numero di telefono, mail, sito internet, pagine social (Instagram, Facebook...)

---

---

---

---

---

**Struttura e organizzazione**

7. **Indicare la forma giuridica dell'ente o degli enti promotori della portineria. \***

Si possono selezionare più risposte

*Seleziona tutte le voci applicabili.*

- Associazione culturale
- Organizzazione di volontariato (ODV)
- Associazione di promozione sociale (APS)
- Onlus
- Gruppo informale
- Impresa sociale
- Fondazione
- ONG
- Cooperativa sociale
- Ente pubblico
- Altro: \_\_\_\_\_

**8. Indicare la forma giuridica dell'ente o degli enti gestori della portineria. \***

Si possono selezionare più risposte

*Seleziona tutte le voci applicabili.*

- Associazione culturale
- Organizzazione di volontariato (ODV)
- Associazione di promozione sociale (APS)
- Onlus
- Gruppo informale
- Impresa sociale
- Fondazione
- ONG
- Cooperativa sociale
- Ente pubblico
- Altro: \_\_\_\_\_

**9. In quale spazio si trova la portineria? \***

Si possono selezionare più risposte

*Seleziona tutte le voci applicabili.*

- Sede dell'ente gestore
- Sede dell'ente promotore
- Spazio associativo
- Locale commerciale in attività
- Locale commerciale dismesso
- Spazio riqualificato
- Concessione di spazio comunale
- Attività virtuale
- Altro: \_\_\_\_\_

10. **Da quante persone è composto lo staff della portineria? \***

*Contrassegna solo un ovale.*

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5
- 6
- 7
- 8
- 9
- 10
- 10-25
- 25-50
- più di 50

11. **Da chi è composto lo staff?**

*Seleziona tutte le voci applicabili.*

- Dipendenti
- Volontar\*
- Servizio Civile
- Tirocinant\*
- Altro: \_\_\_\_\_

12. **Come si sostiene economicamente la portineria? \***

Si possono selezionare più risposte

*Seleziona tutte le voci applicabili.*

- Bando pubblico
- Bando privato
- Donazioni
- Raccolta fondi
- Ricavato ottenuto dai servizi emessi della portineria
- Investimento da parte degli enti promotori e/o gestori
- Altro: \_\_\_\_\_

**Attività e target**

13. **Quali sono le principali attività proposte dalla portineria? \***

Si possono selezionare più risposte

*Seleziona tutte le voci applicabili.*

- ritiro posta e pacchi
- custodia oggetti
- bookcrossing
- scambio vestiti e piccoli oggetti
- aula studio e/o spazio di coworking
- sitting di piante e /o animali
- servizi di sportello (digitale, abitativo, occupazionale, socio sanitario, di ascolto, ecc ...)
- orientamento ai servizi del quartiere
- fornitura di contatti per servizi alla persona e di manutenzione
- erogazione di corsi
- servizi di caffetteria/ristorazione
- organizzazione di eventi socio-culturali
- Altro: \_\_\_\_\_

14. **Le attività proposte sono:** \*

Si possono selezionare più risposte

*Seleziona tutte le voci applicabili.*

- gratuite
- a offerta libera
- a pagamento
- accessibili offrendo il proprio tempo a servizio della portineria
- Altro: \_\_\_\_\_

15. **Chi sono i principali destinatari delle vostre attività?** \*

Si possono selezionare più risposte

*Seleziona tutte le voci applicabili.*

- student\*
- lavorator\*
- disoccupat\*
- pensionat\*
- Altro: \_\_\_\_\_

16. **Chi sono i principali destinatari delle vostre attività in base all'età?** \*

Si possono selezionare più risposte

*Seleziona tutte le voci applicabili.*

- bambin\* e adolescenti
- giovani adult\*
- adult\*
- anzian\*

17. **Quante persone usufruiscono mediamente della portineria al mese? \***

Si tenga conto anche degli eventi occasionali

*Contrassegna solo un ovale.*

1-10

10-25

25-50

50-100

100-250

250-500

Altro: \_\_\_\_\_

### **Comunicazione e Promozione**

18. **Quali modalità vengono utilizzate per comunicare con i/le destinatari\*? \***

Si possono selezionare più risposte

*Seleziona tutte le voci applicabili.*

contatto diretto in portineria

telefono

email

chat Instagram

chat Facebook

contact form su sito

Altro: \_\_\_\_\_

19. **Quali modalità vengono utilizzate per promuovere attività, servizi ed eventi della portineria?** \*

Si possono selezionare più risposte

*Seleziona tutte le voci applicabili.*

- newsletter
- volantinaggio
- passa parola
- Instagram
- Facebook
- sito internet
- Altro: \_\_\_\_\_

**Altre Portinerie**

20. **Siete a conoscenza di altre portinerie?** \*

*Contrassegna solo un ovale.*

- Sì
- No

21. **Se sì, quali?**

---

---

---

---

---

22. Siete in contatto o in collaborazione con altre portinerie? \*

*Contrassegna solo un ovale.*

Sì

No

23. Se sì, quali?

---

---

---

---

---

## **Appendice 2: Intervista**

1. Che definizione daresti di portineria, cosa rappresenta per voi e quali obiettivi vi ponete?
2. Quali sono le caratteristiche del quartiere in cui operate?
3. Quali caratteristiche del contesto hanno favorito il processo di implementazione e quali lo hanno reso difficoltoso?
4. Quali caratteristiche organizzative rendono, secondo voi, efficace il vostro intervento?
5. Quanto vi sentite soddisfatti del progetto?
6. Cosa funziona di più per voi e cosa modifichereste o vorreste migliorare?
7. Quante persone usufruiscono della portineria considerando gli utenti abituali e occasionali?
8. Quali attività/servizi sono maggiormente frequentati?
9. Qual è l'impatto del vostro progetto sulla soddisfazione degli utenti?
10. Quali effetti positivi avete osservato nel corso del tempo? (Ad esempio: alcuni utenti che si sono avvicinati alla portineria per utilizzare la sala co-working hanno instaurato delle relazioni tra loro e si sono proposti per fare un corso di uncinetto/si sono offerti come volontari durante gli eventi occasionali della portineria)
11. Che impatto ha avuto la pandemia sul vostro progetto?
12. Conoscete altre portinerie? Vi piacerebbe essere inseriti in una rete nazionale di portinerie?

## **Appendice 3: Temi e codici**

### **1 La soddisfazione dell3 operatori e dell3 utenti: due facce della stessa medaglia**

1.1 La soddisfazione dell3 operatori richiede tempo, stabilità e il coinvolgimento dell'utenza

Soddisfazione operatori (16)

- Soddisfazione operatori per il processo (7)
- Soddisfazione operatori per il processo di cambiamento (5)
- Soddisfazione operatori per risultati (5)
- Insoddisfazione operatori per aspettative diverse da realtà (1)
- Soddisfazione operatori soggettiva (3)
- Soddisfazione operatori per senso di utilità (6)
- Soddisfazione operatori per costruzione di relazioni e benessere utenti (4)
- Soddisfazione operatori per attivazione utenti come volontari (3)
- Soddisfazione operatori per formazione (3)
- Insoddisfazione operatori per limitazioni strutturali per svolgere attività (6)
  - Limitazioni strutturali dello spazio (3)
- Insoddisfazione operatori per temporaneità progetto (2)
  - Difficoltà a lavorare per progetti (6)
  - Difficoltà per temporaneità progetti (5)
  - Difficoltà per temporaneità progetti: finanziamenti troppo brevi per vedere i risultati (5)

1.2 La soddisfazione dell3 utenti: dai piccoli gesti di riconoscimento e gratitudine alla rabbia per la chiusura dei progetti

Soddisfazione utenti (15)

- Misurare la soddisfazione dell3 utenti (5)
- Soddisfazione determinata dai gesti dell3 utenti (3)
- Soddisfazione determinata dal fatto che l3 utenti ritornano (10)
- Riconoscimento e gratitudine utenti (7)
  - Soddisfazione utenti e gratitudine (3)
  - Insoddisfazione utenti e poca gratitudine (3)
- Successo supporto tecnologico (5)
- Successo corsi di lingua per stranieri (3)

- Successo supporto pratiche burocratiche (3)
- Alta partecipazione eventi (4)

## **2 Il portierato di comunità come luogo di incontro, socializzazione, condivisione di esperienze e costruzione di relazioni fiducia**

- Obiettivo: creazione legami sociali (6)
  - Cura degli spazi verdi come strumento per creare relazioni (3)
  - Servizi come mezzo per creare relazioni (4)
- Effetto positivo su comunità: creazione legami sociali (6)
- Effetto positivo: costruzione di relazioni di fiducia tra operatori e utenza (5)
- Importanza della cura delle relazioni per vedere effetti (4)
- Ricostruzione rapporto utenza e ente edilizia popolare (3)

## **3 Attivare le persone e la comunità per andare oltre all'assistenzialismo**

- Obiettivo di migliorare la qualità della vita degli abitanti (5)
  - Importanza di facilitare vita delle persone (4)
  - Obiettivo di promuovere benessere (3)
- Importanza di favorire empowerment come alternativa a assistenzialismo (5)
  - Fornire strumenti per attivazione autonoma persone (5)
  - Favorire empowerment e autonomia persone (2)
  - Importanza promuovere risorse esistenti (2)
- Effetto positivo: crescita personale utenti (6)
- Effetto positivo: gestione e cura spazi verdi autonoma degli utenti (2)
- Effetto positivo: attivazione e partecipazione utenti (4)
  - Attivazione persone competenti come volontari (5)
  - Effetto positivo: attivazione utenti come volontari per organizzazione attività (5)
  - Difficoltà a far attivare le persone (4)
- Effetto positivo: reinserimento utenti nel tessuto sociale e lavorativo (4)
- Effetto positivo: inclusione di persone marginalizzate o dipendenti dai servizi (3)
- Effetto positivo: dinamiche positive nel contesto (2)
- Importanza organizzazione partecipata con utenti (7)
- Importanza trovare soluzioni condivise con utenti (2)