



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 delle sfide emergenti

*Community concierge services in Italy: an exploratory analysis of emerging
challenges*

Relatore

Prof Alessio Vieno

Correlatrice

Prof.ssa Marta Gaboardi

Laureanda: Elisa Libratti

Matricola: 2053054

Anno accademico 2023/2024

Indice

Introduzione.....	1
1 I portierati di comunità: una strategia innovativa per affrontare le sfide della contemporaneità.....	4
1.1 Il ruolo della comunità di fronte alle sfide del presente	4
1.1.1 Trasformazioni sociali e crisi del <i>welfare</i>	4
1.1.2 Lo sviluppo locale e di comunità come strategia per un <i>welfare</i> integrato	5
1.1.3 Innovazione sociale e portinerie di comunità: valorizzare la prossimità	9
1.2 Dalle portinerie condominiali ai portierati di comunità	11
1.2.1 All’origine dei portierati di comunità: la portineria e la portinaia.....	11
1.2.2 La prima portineria di comunità: <i>Lulu Dans Ma Rue</i>	14
1.3 Una panoramica sui portierati di comunità in Italia.....	15
1.3.1 Cosa sono, dove sono e cosa fanno i portierati di comunità.....	16
1.3.2 Eterogeneità e sostenibilità economica	20
1.3.3 Dal presente al futuro: un’analisi sulle sfide dei portierati di comunità	22
2 La ricerca: descrizione e mappatura	23
2.1 Obiettivi della ricerca.....	23
2.2 Procedura	23
2.3 Metodo	24
2.3.1 Questionario	25
2.3.2 Interviste	26
2.4 Mappatura	30
2.4.1 Distribuzione geografica	30
2.4.2 Anni di apertura	33
2.4.3 Orari di apertura.....	34
2.4.4 Enti promotori, gestori e sostenibilità economica.....	34

2.4.5 Staff e operatori3	36
2.4.6 Destinatari3 e affluenza	38
2.4.7 Attività e servizi	39
2.4.8 Modalità di accesso ai servizi.....	42
2.4.9 Comunicazione e promozione	43
2.4.10 Conoscenza e collaborazione con altri portierati	43
3 La ricerca: analisi qualitativa.....	45
3.1 Analisi dei dati	45
3.2 I risultati.....	46
3.2.1 Rispondere ai bisogni (reali) delle persone	47
3.2.2 Le sfide di organizzarsi in modo efficace a fronte di poche risorse e della mancanza di linee guida	57
3.2.3 Diventare un punto di riferimento per il territorio attraverso il lavoro di rete.....	64
3.3 Discussione	70
Conclusione	81
Bibliografia.....	83
Appendice 1: Questionario	91
Appendice 2: Intervista.....	101
Appendice 3: Temi e codici	102

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 sfide organizzative e non solo devono affrontare i operatori per avere un impatto significativo sul benessere comunitario.

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 operatori 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 operatori di 28 portierati di comunità. L'analisi ha permesso di cogliere le sfide importanti che questi spazi devono gestire per promuovere degli effetti significativi sulle persone che li attraversano e sulla comunità.

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 delle sfide 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 capitalistica "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 la portinaia

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 i3 inquilin3 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, i3 accoglie. Per di più, non è inusuale che i3 abitanti di un condominio, per avere indicazioni per unə idraulicə o unə elettricista affidabile o per sapere chi ha bisogno di unə *baby-sitter* nel quartiere per poter guadagnare qualcosa in più, si rivolgano allə portinaia (Wolleb, 2016). Quindi, lə portierə, in Italia, è consideratə unə amicə a cui affidare alcune faccende da sbrigare: consegna ai genitori la cartella affidatagli dallə bambinə o compra la colazione per una famiglia numerosa (Ricci, 2014).

La portineria, il luogo di lavoro dellə portierə situato all'ingresso dell'edificio nel microcosmo del condominio rappresenta il fulcro verso cui gravitano l3 inquilin3. 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 lə portinaiaə. La portineria che si trova fra la casa, la dimensione privata di unə cittadinaə, e il mondo esterno, la dimensione pubblica, rappresenta la connessione fra queste due sfere (Wolleb, 2016). In conclusione, lə portierə non   solo una figura professionale ma ricopre un'importante funzione sociale;   il punto di riferimento stabile per i/le condomini,   il legante umano che rafforza i rapporti tra inquilin3 e il suo ufficio, la portineria,   il luogo di sosta prediletto per incontrarsi e conversare (Bernardi, 2019).

In passato era usuale per l3 abitanti, indipendentemente dalla loro disponibilit  economica, incontrare all'ingresso dei propri stabili un custode. Invece, nel corso degli anni in Italia si   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 molt3 condomini a prendere la decisione di rinunciare alla presenza di unə portinaiaə nel proprio palazzo, ormai considerato un lusso, sostituendolə, 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 dell3 portier3, 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 le inquiline di avere qualcunə 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 ognunə può autonomamente ritirare (Bernardi, 2019).

Invece, per cercare contatti utili nel quartiere di residenza e risolvere piccole esigenze quotidiane, la portierə, a cui solitamente veniva chiesto consiglio, è statə sostituitə da numerose piattaforme collaborative che agiscono in diversi settori e fanno da intermediarie fra il soggetto che chiede e quellə 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 dall'è portierè (Bernardi, 2019). La ricomparsa delle portinerie condominiali ha portato anche alla rinascita della tradizione dell'è portierè e del senso di collettività che ellè 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 l'è abitanti (Bernardi, 2019), con lo scopo di ridare vita a un rapporto collaborativo fra vicin'è di casa, affievolitosi negli anni (Wolleb, 2016). Infatti, *Lulu Dans Ma Rue* (LDMR) mette a disposizione dell'è parigin'è 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 l'è stess'è (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 digitale¹. L'è portinai'è di LDMR, ovvero l'è *Lulus*, sono l'è stess'è abitanti del quartiere che offrono il proprio tempo e le proprie capacità per rispondere ai bisogni dell'è vicin'è, 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 dell'è abitanti della capitale offrendo responsabilmente dei servizi su base locale, rafforza il legame fra

¹ <https://luludansmarue.org/>

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.”

In conclusione, LDMM 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 vicini di casa (Wolleb, 2016; Ménascé, 2017).

Negli anni successivi all’apertura di LDMM 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 ricercatori 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 europea²”. Il progetto mira a promuovere nuove reti di inclusione sociale focalizzandosi sulle “narrazioni generative” degli 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

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

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 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 i residenti e con le istituzioni (Ciccotti, 2022).

In conclusione, i portierati di comunità offrono un approccio innovativo al *welfare* urbano favorendo la collaborazione tra i 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 sulle sfide che i portierati devono affrontare per rispondere efficacemente ai nuovi bisogni emergenti ottimizzando le risorse disponibili.

La ricerca è stata condotta in collaborazione con una collega, la quale nel suo lavoro di tesi si concentrerà sull'impatto che tali portierati esercitano su utenti, operatori e comunità nel loro complesso, valutando sia gli effetti immediati sia quelli a lungo termine. 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 esplorare quali sono le sfide emergenti che i portierati di comunità devono affrontare per funzionare efficacemente e avere un impatto significativo 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 stati contattati via mail, telefono o attraverso pagine *social*, i operatori o i 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 agli operatori o ai 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 ai 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 dei 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 alle intervistate 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 delle operatrici stesse.

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 dell3 operator3 e le aree di successo e miglioramento. Questa sezione fornisce uno spaccato delle esperienze personali dell3 operator3 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 dell3 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.

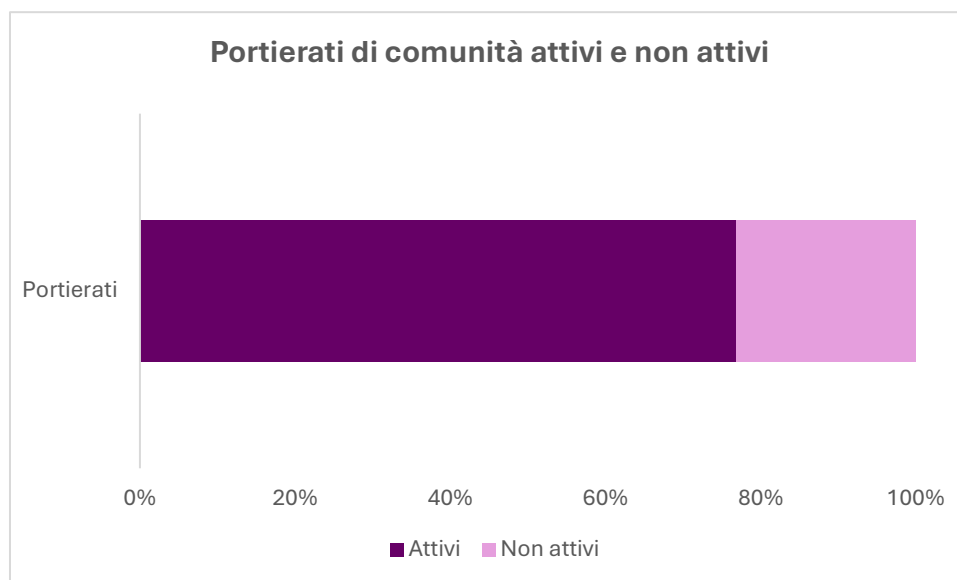


Figura 1. Grafico che illustra la distribuzione dei Portierati di comunità in relazione al loro stato di attivi e non attivi a marzo 2023.

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).

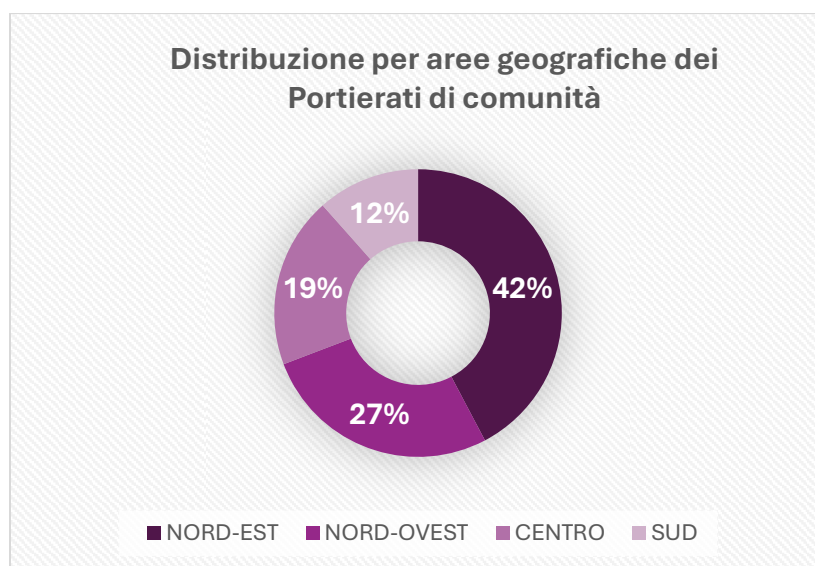


Figura 2. Grafico che illustra la distribuzione per aree geografiche dei Portierati di comunità in Italia a marzo 2023.

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.

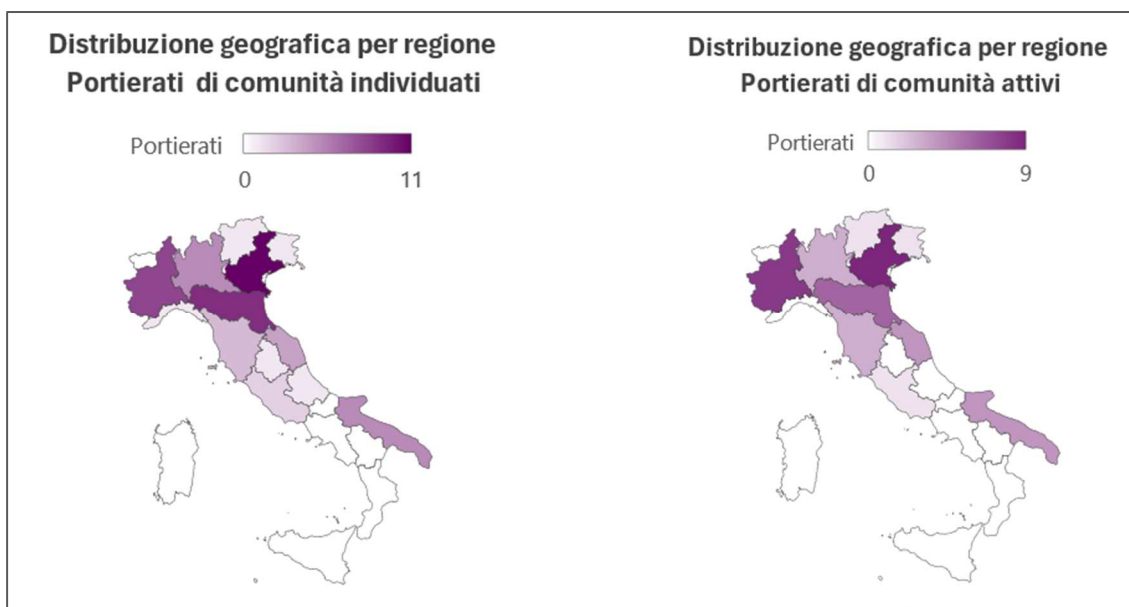


Figura 3. Cartine tematiche della distribuzione geografica per regione dei Portierati di comunità individuati e attivi a marzo 2023.

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

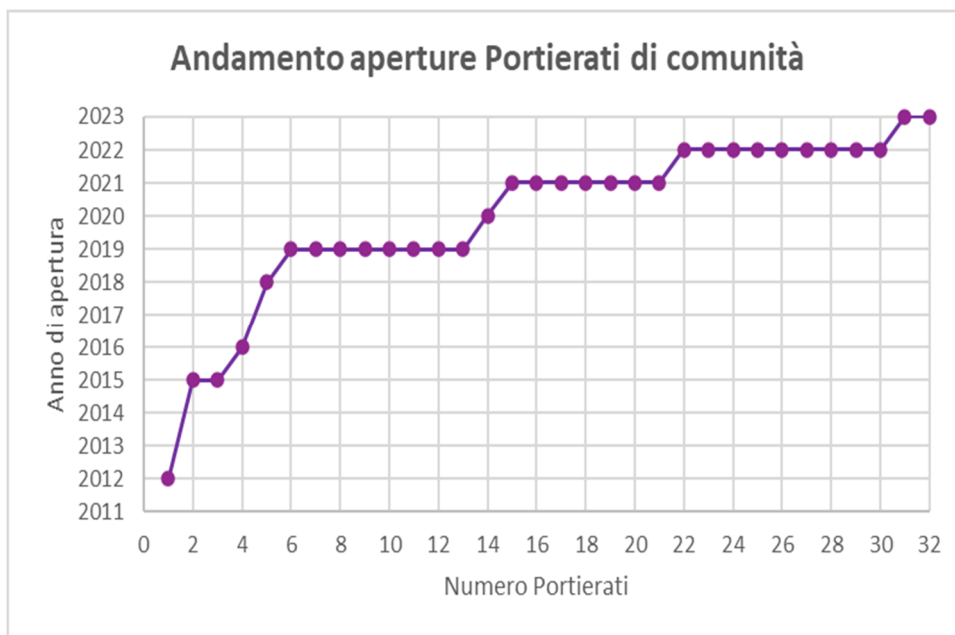


Figura 4. Grafico che mostra l'andamento delle aperture dei Portierati di comunità dal 2011 al 2023.

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 all'3 dipendenti. Con l'incremento del personale inizia a comparire anche la figura dell'3 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 adult3 (14 su 32); bambin3 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 all3 utenti 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 dell'3 utenti.

2.4.9 Comunicazione e promozione

Le modalità di comunicazione preferite da operatori3 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.

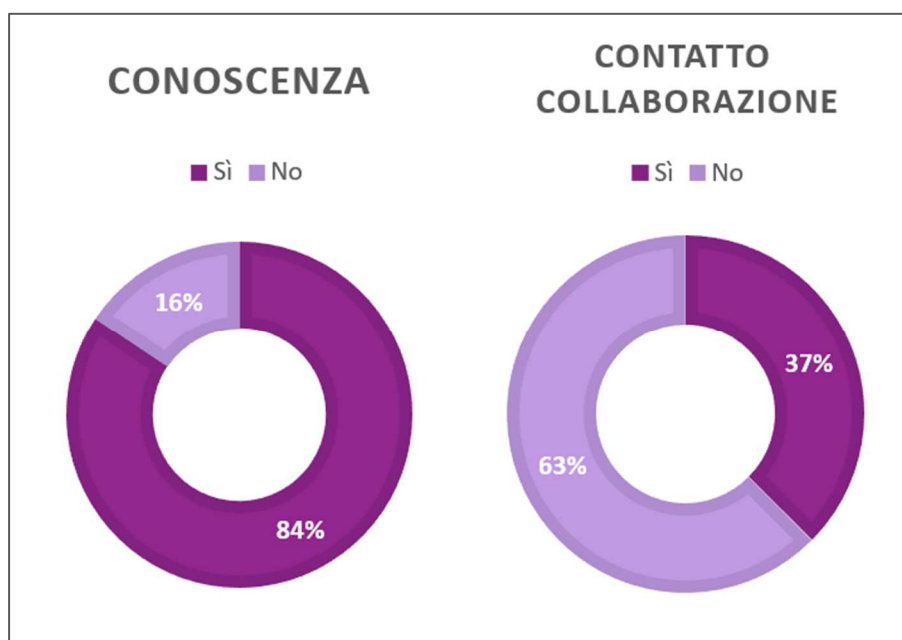


Figura 6. Distribuzioni dei Portierati di comunità a conoscenza e in contatto o in collaborazione con altri Portierati di comunità.

Nel prossimo capitolo verrà presentato il metodo di analisi qualitativa utilizzato per esplorare il secondo obiettivo di ricerca, ovvero indagare le sfide che i portierati di comunità devono affrontare per funzionare efficace e avere un impatto significativo sulla 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, condotta in linea con il secondo obiettivo di ricerca sulle sfide che i portierati di comunità devono affrontare per funzionare efficacemente e avere un impatto significativo sulla comunità, ha portato all'emergere di tre temi principali. Il primo tema individuato riguarda la sfida di rispondere ai bisogni reali del territorio, ovvero in che modo il portierato riesce a intercettare le esigenze sia esplicite

che latenti della comunità e a rispondervi. Questo tema è articolato in tre sottotemi: la complessità di individuare i bisogni reali, quali sono quelli intercettati e come rispondervi. Il secondo tema si concentra sulle sfide organizzative quotidiane affrontate dall'operatore a fronte di poche risorse disponibili e della mancanza di linee guida, evidenziando problematiche e possibili soluzioni. Il terzo tema esplora, infine, la sfida di diventare un punto di riferimento per il territorio. I seguenti paragrafi approfondiranno ciascuno di questi temi.

3.2.1 Rispondere ai bisogni (reali) delle persone

La complessità di individuare i bisogni reali e profondi

Il portierato di comunità emerge dalle interviste come uno *"spazio dove creare relazioni e anche di accoglienza dei bisogni del quartiere"* (23). Uno degli obiettivi principali di queste strutture è intercettare, raccogliere e rispondere alle necessità della cittadinanza. Uno dell'operatori intervistati rimarca come il portierato abbia proprio *"una funzione di sentinella rispetto a quelli che possono essere dei bisogni che emergono da parte della popolazione"* (22). Identificare i bisogni reali della comunità rappresenta una sfida significativa per l'operatore, come emerge da un'intervista: *"è da capire se il bisogno che viene manifestato riusciamo a risolverlo, a trovare qualcuno che riesce a soddisfare il servizio. Però intanto già la richiesta di qualcosa sarebbe un passo e questo invece non siamo riusciti ad averlo ancora almeno, insomma"* (11). Questa incertezza riflette la complessità di distinguere tra i bisogni espressi e quelli latenti o profondi, che possono richiedere tempo e osservazione per emergere.

L'osservazione e l'ascolto, infatti, sono strumenti essenziali per la raccolta dei bisogni, come evidenziato da diversi portierati. Uno intervistato sottolinea l'importanza di *"stare*

in ascolto e andare anche un po' umili a capire cosa sta succedendo, cosa si muove lì, osservare molto prima di metterci le mani e poi metterci le mani sempre insieme alle persone" (14). Questa attitudine consente di andare oltre le apparenze e richiede tempo e pazienza per individuare i bisogni reali grazie anche alla creazione di relazioni di fiducia. Come evidenziato da un altro portierato, "una richiesta non è sempre un bisogno. Quindi, insomma, bisogna un po' scavarci nelle cose, bisogna capirle ecco, insieme. Per fare questo bisogna avere un po' di tempo" (22).

Con un tempo sufficiente per costruire relazioni di fiducia, decisive per l'identificazione e la comprensione dei bisogni nascosti, i operatori possono "scavare per arrivare ai bisogni reali e non a quelli che in maniera magari primaria vengono portati dalle persone perché, se una persona arriva e ti dice: 'Ho bisogno di qualcuno che mi cambi la lampadina che non funziona più', magari in realtà dietro porta tutta una questione di solitudine, di mancanza di reti, di supporto per tutta una serie di cose in casa..." (14). Questi esempi illustrano come il tempo, la pazienza e l'ascolto siano essenziali per andare oltre le richieste superficiali e affrontare le problematiche più profonde delle persone, come la solitudine o la mancanza di supporto.

Un'altra strategia adottata per identificare i bisogni è l'analisi tramite questionari e interviste, anche se l'efficacia di questi strumenti è messa in discussione da alcuni operatori. Un portiere, ad esempio, ha sperimentato l'uso di un questionario, preparato insieme a una psicologa durante una formazione, che ha raggiunto un centinaio di persone, permettendo di ottenere una "prima idea di quello che poteva essere utile alla comunità. [...] E con la comunità abbiamo discusso i vari temi inerenti il portierato, per soprattutto arrivare ad una sorta di analisi dei bisogni e, grosso modo, capire quali

fossero, diciamo, le cose che servivano principalmente" (17). In contrasto, un altro portierato riporta un'esperienza meno positiva, dove un sondaggio ha ricevuto *"una risposta bassa, bassissima"* (15), evidenziando i limiti di queste metodologie. Un approccio più efficace sembra essere quello di uscire fisicamente dal portierato e interagire direttamente con la comunità. Come afferma un'intervistato: *"ho iniziato andando porta a porta proprio a casa delle persone, presentandomi, presentando il progetto e gli enti che in qualche modo promuovono il progetto [...] facciamo due ore a settimana di portierato proattivo. Cosa significa? Che non è necessario che noi siamo in sede [...] viene riconosciuta questa nostra presenza sul territorio e anche questa cosa fondamentale che, se esco mi arrivano una decina di segnalazioni in più rispetto al fatto che se sto chiusa dentro"* (5). Questo metodo permette di raccogliere feedback immediati e autentici, come conferma un'altra portineria: *"le persone che raggiungevamo noi, le raggiungevamo parlandoci. Banalmente uscendo dal portierato, [...] fermando le persone e dicendo: 'Ma sapete che lì c'è un portierato? Facciamo queste attività qua, vi interessa qualcosa? Volete proporre delle cose?'"* (14). Tuttavia, questa strategia richiede tempo e pazienza, come sottolineato nell'esperienza dello stesso portierato che ha adottato un approccio di presenza costante sul territorio: *"ci vuole tanto tempo, perché non è che mandi un messaggino e arrivano le masse"* (14).

I bisogni reali intercettati: ascolto, confronto e condivisione

Tra i bisogni reali emersi dalle interviste si osserva con chiarezza che uno dei bisogni più profondi e diffusi tra le persone è quello di ascolto e condivisione come racconta un'intervistato: *"C'è proprio tanto, semplicemente, bisogno di ascolto e di essere,*

cioè, di sapere che c'è qualcuno lì [...] Perché comunque ogni volta che apriamo abbiamo sempre persone, semplicemente per fare delle chiacchiere" (1). Questo desiderio si riflette nelle interazioni quotidiane, dove molte persone cercano l'opportunità di condividere le proprie esperienze e storie personali. Unə operatore descrive come durante le sue passeggiate nel quartiere incontri persone che, pur con la scusa di piccole commissioni, finiscono per intrattenersi in lunghe conversazioni: "con la scusa che trovo la signora che porta il cagnolino a spasso mi fermo a chiacchierare con lei e mi racconta... perché poi loro hanno tanta voglia di raccontarsi. [...] Magari a me un'oretta del mio tempo non mi costa nulla di darlo a loro, per loro è una grande cosa perché hanno avuto qualcuno che si è avvicinato, che ha dato loro delle attenzioni, le ha ascoltate, si è fatto una risata" (7).

Questo bisogno di ascolto è strettamente legato alla solitudine, una condizione spesso nascosta dietro richieste pratiche. Le persone, infatti, possono presentarsi con problemi apparentemente semplici, ma che celano un profondo desiderio di connessione umana: *"Poi ti capita la signora, come l'altro giorno, che mi ha detto: 'Voglio vedere la foto dell'hotel che ho prenotato'. [...] La signora sapeva benissimo che non c'erano le foto delle stanze, è stata la prima cosa che mi ha detto quando è entrata, ma aveva voglia di chiacchierare, di venire, di passare qua perché sa che ci siamo, che facciamo sempre la chiacchiera" (10). Unə altrə portierə racconta: "Perché poi ci sono tante persone [...] che vengono col pretesto del problema del rubinetto, della fattura che non capiscono ma vogliono chiacchierare, vogliono un po' di compagnia" (7). Altri portierati confermano questa dinamica, ad esempio notando come a volte la risoluzione di un piccolo problema pratico possa aprire la porta a una relazione più profonda: "Però di fatto tante volte mi è capitato di avere situazioni dove le persone erano particolarmente*

insistenti o sono molto rivendicative rispetto a delle problematiche per poi scoprire che chiaramente c'è anche dell'altro [...] E là hai l'aggancio, nel senso che, quando risolvi un problemino in qualche modo hai ormai l'aggancio con la persona" (5).

Emerge chiaramente anche la necessità di supporto emotivo. Molte persone cercano infatti un confronto umano, un momento di dialogo che possa alleviare il loro senso di isolamento. *"Anche se magari uno vuole un supporto morale, cosa che capita spesso; qualcuno vuole solo un confronto o fare due parole" (12),* osserva una portiera, mentre un'altra testimonianza evidenzia come ci sia *"molta richiesta di supporto, di supporto emotivo* *fondamentalmente..."* (1).

Questo bisogno si è accentuato durante la pandemia di COVID-19, che ha esacerbato l'isolamento e la solitudine, soprattutto tra le persone già vulnerabili. Una portiera ricorda come *"la solitudine è una cosa che è emersa tantissimo durante la pandemia, loro si sentivano soli. Quella chiamata l'aspettavano, ti raccontavano di quando erano giovani che c'era stato dopo una guerra, eccetera eccetera. Perché eravamo lì con piacere, li ascoltavamo. Faceva bene anche questo" (7).* Un'altra testimonianza sottolinea l'impatto devastante della pandemia sulla socialità: *"La pandemia è stato un bel disastro [...] li ha chiusi in casa di nuovo, quindi ha buttato via una decina d'anni di lavoro rispetto alla socialità, secondo me. [...] c'è di nuovo un lavoro enorme da fare; enorme proprio perché la gente ha capito che può stare anche a casa" (5).*

La pandemia ha avuto un effetto particolarmente negativo su *"chi è già normalmente escluso" (5)* e sulle persone già in situazioni di vulnerabilità: *"Chiaro come tutte le persone che erano lì che erano già isolate, chi viveva già una situazione... cioè, ci sono tante persone che hanno problemi di salute, che sono trascurati in alcuni casi per*

difficoltà economiche, disagio individuale, insomma delle difficoltà a prendersi cura di se stessi. E quindi forse il Covid li ha isolati ulteriormente" (19). Un'operatore mette in luce come "le persone più anziane le abbiamo trovate proprio molto, molto, molto, molto peggiorate, sia di testa sia dal punto di vista fisico, molto invecchiate e molto, molto più affaticate e meno presenti anche" (27). Anche un'altra portiere aggiunge che la pandemia ha acuito problemi già esistenti: "tutta la parte di isolamento sia delle persone anziane, sia delle persone giovani, molto giovani anche era già forte, cioè, esisteva già prima. Quindi la pandemia non ha fatto altro che aumentare questa condizione ed è quello con cui ci siamo un po' trovate a combattere" (14).

In questo contesto, il portierato si configura come uno spazio fondamentale per contrastare la solitudine e promuovere la socialità, offrendo un punto di riferimento per chi cerca compagnia e un modo per uscire dall'isolamento. *"Poi noi siamo arrivati, abbiamo trovato anche un bisogno di socialità, ecco" (12). Questo bisogno si è manifestato anche nel desiderio delle persone di ritrovare una connessione con il quartiere: "A un certo punto è nata la necessità di ritrovare un po' quelle che sono le persone che vivono all'interno del quartiere" (16). Durante la pandemia, molti anziani sono rimasti chiusi in casa, e la socializzazione è diventata un bisogno ancora più pressante: "L'altro bisogno che viene portato [...] è proprio la necessità di socializzazione; nel senso che post-Covid tanti nonni e nonne sono chiuse in casa ancora, hanno il timore di uscire, di affacciarsi, di andare fuori" (10). Anche se durante la pandemia il portierato è stato chiuso, una volta riaperto, ha saputo adattarsi alle nuove condizioni, cercando di mantenere un contatto con la comunità e di rispondere ai bisogni emergenti. "Siccome era finita [la pandemia] e siccome contemporaneamente noi abbiamo cominciato a dire facciamo così, ad aprire di là per fare qualche attività,*

qualche festa, la gente è uscita un po' più volentieri" (11). Le persone, particolarmente quelle sole, hanno ricominciato a frequentare il portierato, trovando in esso un luogo di conforto: "Le persone che magari sono sole scendevano e trascorrevano alcune ore in compagnia del portiere. Quindi un modo per combattere la solitudine, fare due chiacchiere, mangiare un biscotto insieme e intanto il pomeriggio diventava un pochino meno lungo" (3).

Spesso il valore del portierato nel contrasto alla solitudine è esplicitamente riconosciuto dall'utenza: *'Eh se non ci fosse questo luogo! In qualche modo anche solo vedere la porta aperta per noi è importante, perché ci fa sentire meno soli" (27) a conferma del raggiungimento dell'obiettivo di "creare relazioni significative all'interno... tra le persone, evitare la solitudine, abbattere un po' i muri, cercare di scambiare competenze" (26). La riapertura ha rappresentato per molte persone un ritorno alla socialità della quale si era sentita la mancanza durante il lockdown, come evidenziato da un portiere: "Infatti, secondo me anche tanta affluenza che c'è stata alle feste vuol dire che proprio la gente ha bisogno di partecipare alla vita sociale, insomma far cose" (2).*

Rispondere ai bisogni reali attraverso l'ascolto, la partecipazione e la creazione di relazioni significative

La capacità dei portierati di rispondere ai bisogni reali della comunità si manifesta attraverso diverse modalità, che vanno oltre la semplice erogazione di servizi. La centralità dell'ascolto e della creazione di relazioni significative emerge come uno dei pilastri su cui si fonda l'azione del portierato.

Come evidenziato in più occasioni, i servizi offerti dal portierato rappresentano anche un nodo fondamentale per intessere relazioni: *"passa il progetto della portineria che*

risponde a una serie di bisogni: il bisogno di presidio, il bisogno di cura, il bisogno di alcuni servizi che appunto, come ti dicevo, si pongono praticamente da nodo per intessere tutta una serie di relazioni che prima non c'erano" (4). Questo processo di costruzione relazionale avviene attraverso gesti semplici e quotidiani, come il saluto o la chiacchierata, che con il tempo si trasformano in ritualità consolidate: "Con l'abituale, ormai nell'abitudine, nella ritualità diciamo del quotidiano, ormai c'è lo scambio. 'Come stai? Come va la figlia, il figlio, le cose, tutto bene? Eccetera.'" (16).

L'importanza dell'ascolto emerge chiaramente nelle pratiche quotidiane dei portierati, che spesso vanno oltre la fornitura di servizi pratici per diventare momenti di connessione e condivisione emotiva. Parlare con gli abitanti, anche solo per un caffè o una chiacchierata, diventa un modo per rispondere ai loro bisogni più profondi, offrendo sostegno emotivo e alleviando la solitudine: "*O anche un momento magari di condivisione, nel senso che spesso loro magari passano anche solo a trovarci per avere un caffè, fare due parole" (12). In questo contesto, anche piccoli gesti come bere un caffè insieme possono avere un grande impatto: "provare a dare una risposta anche solo bevendo un caffè e vedendo che una persona se ne torna a casa magari leggermente risollievata di come è arrivata, dà, almeno a me, una grande soddisfazione, ecco" (12).*

Un altro aspetto cruciale nella risposta ai bisogni della cittadinanza è l'organizzazione partecipata con gli utenti. I portierati non si limitano a imporre servizi dall'alto, ma cercano di costruirli insieme alla comunità, ascoltando attentamente le proposte e i desideri degli abitanti: "*E quindi non abbiamo messo una targa all'esterno del primo giorno scrivendo 'questo è un portierato di comunità e funziona in questo modo.'* Abbiamo provato un pochino a capire che cosa le persone volevano da quello spazio"

(14). La metodologia partecipativa si basa sulla co-costruzione delle attività rendendole più efficaci per rispondere ai bisogni: *"Ma quello che poi ci si fa, le attività che poi si co-costruiscono insieme alle persone, quella è un po' la metodologia che abbiamo noi insomma. Insomma, dal basso principalmente, perché sono più solide"* (22).

L'ascolto degli abitanti è fondamentale anche per trovare soluzioni condivise ai problemi che emergono nel territorio. Coinvolgere le persone nella risoluzione delle questioni quotidiane, come la gestione dei rifiuti o la cura degli spazi comuni, permette di trovare soluzioni più efficaci: *"cioè, io posso ipotizzare che magari mettere due cartelli potrebbe aiutare, però è anche molto importante ascoltare chi quei bidoni li utilizza ogni giorno, voglio dire, no? Quindi, infatti, abbiamo trovato un posto, io non avrei mai pensato dove mettere questi bidoni. [...] Tante volte le persone che già vivono nel rione sanno, cioè, hanno qualche idea su come risolverlo [il problema] se ascoltate abbastanza"* (5).

Alcuni portierati, situati all'interno di condomini di edilizia residenziale pubblica, sostengono gli abitanti nella risoluzione del problema della cura degli spazi verdi comuni, promuovendo la partecipazione attiva e creando l'occasione per tessere legami rispondendo in questo modo anche al bisogno di socialità. *"Per quanto riguarda la socialità o il coinvolgimento di più persone nella risoluzione dei problemi questo l'abbiamo soprattutto per la cura delle aree [esterne]. [...] 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).

I portierati dimostrano inoltre una notevole capacità di adattamento; modificando i servizi e le attività offerti in base ai cambiamenti delle esigenze del territorio e delle risorse disponibili riescono a rispondere efficacemente ai bisogni emergenti: "*Poi ci sono delle attività sempre fisse, ma sono mutabili e mutevoli, anche in base a quello che è il quartiere, a quello che succede, al momento in cui siamo e alle risorse che abbiamo a disposizione...*" (10). Questo processo di adattamento continuo è guidato dall'obiettivo di rispondere sempre ai bisogni reali, come dimostra l'introduzione di nuove attività non previste inizialmente e a volte non in linea con le aspettative degli operatori, ma emerse come necessarie: "*Abbiamo creato delle attività che non erano inizialmente previste dal progetto, non erano tra gli obiettivi, ma abbiamo capito che erano necessarie*" (19); "*Le esigenze del quartiere erano un pochino più basic. Quindi? Abbiamo organizzato il Thè del giovedì per cui abbiamo aperto le porte qui per chi il giovedì voleva venire a fare due chiacchiere*" (3). Riuscire a cogliere quello di cui le persone necessitano realmente, anche se in contrasto con le aspettative e gli obiettivi iniziali, permette dunque di mettere in atto interventi efficaci che rispondano a bisogni non soddisfatti, come testimonia un operatore: "*Quindi vogliono la sagra di paese, vogliono giocare a briscola? Giochiamo a briscola, anche se magari pensiamo che potremmo fare delle cose diverse, cioè non dare per scontato che quello che pensi che sia figo poi alla comunità gli interessi. Il punto è fare aggregazione e rispondere un po' a dei bisogni che non vengono ascoltati*" (13).

Infine, la presenza costante e la regolarità del portierato sul territorio sono elementi essenziali per costruire relazioni di fiducia con le abitanti e per garantire un supporto continuativo: *"comunque ritorna il fatto della presenza, della costanza, della regolarità, di dare una certezza"* (10). Questa presenza permette di raccogliere le reali necessità delle persone, contribuendo a conoscere in profondità il territorio e la comunità: *"l'idea di un progetto del genere è sicuramente il presidio sul territorio, la possibilità di stare vicino alle persone e avvicinarsi e quindi appunto di poter stare in ascolto e di raccogliere i bisogni reali..."* (14); *"[la presenza 38 ore a settimana]mi dà la possibilità di conoscere a tutto tondo qual è la problematica del rione, della singola persona, dello stabile, della famiglia, della persona."* (5)

3.2.2 Le sfide di organizzarsi in modo efficace a fronte di poche risorse e della mancanza di linee guida

Nell'ambito dei portierati di comunità in Italia, una delle principali sfide evidenziate dall'operatori riguarda l'organizzazione interna e la gestione delle risorse umane, elementi cruciali per il funzionamento efficace delle strutture. I racconti dell'operatori rivelano una diffusa sensazione di fatica e frustrazione, specialmente nei momenti iniziali del loro impegno. Una di loro descrive così questo sentimento: *"È un processo faticoso, lungo, svilente... Io tornavo ogni tanto in ufficio che dicevo alla mia responsabile: 'Non lo voglio fare più'. Esco da qui la mattina, contento, carico, ritorno qui che mi dice: 'Allora oggi quanti son venuti?' 'Nessuno. Allora che lo faccio a fare?'. E lei mi diceva: 'Guarda, pazienza. Devi avere pazienza' [...] inizialmente [...] ero proprio scoraggiato. Adesso mi piace"* (7).

La fatica è amplificata per chi lavora da solo, senza un team su cui poter contare: *"Da solo è difficile, da solo è pesante perché anche quando le mie colleghe mi sostituiscono io devo fare un passaggio di consegna sugli appuntamenti, su quello che mi sono detto. [...] Allora se ci fosse la possibilità di avere personale per condividere il lavoro per... quello sarebbe essenziale"* (7). Un'altra operatrice riflette su quanto sarebbe stato utile avere una collega con cui condividere il carico di lavoro: *"Cose da migliorare... allora, forse in qualche modo almeno dal mio punto di vista, io avrei preferito [...] essere in due come portieri magari. Più ascolto diviso perché comunque è stato molto, molto impegnativo per me in alcuni momenti, quando c'è stato tanto accesso allo sportello, insomma, è stato difficile"* (19).

La mancanza di risorse umane adeguate viene spesso citata come una delle principali criticità: *"E cosa sarebbe meglio? Questo è sempre il grande mantra del sociale, avere più risorse"* (10). Avere più personale potrebbe non solo migliorare la gestione del lavoro, ma anche potenziare il servizio offerto: *"E quindi se noi fossimo più persone e ci fossero più risorse ci sarebbe anche più modo non solo di aumentare il livello di prossimità rispetto al target che abbiamo ma anche di far funzionare magari meglio le sedi di portierato in termini di rete, in termini di conoscenza, in termini di funzionalizzazione; cioè, per allinearsi anche verso dei metodi"* (22).

Nonostante le difficoltà, alcuni operatori riportano esperienze positive legate alla collaborazione e al lavoro in gruppo. Un'operatrice racconta come il supporto della responsabile abbia avuto un impatto positivo sulla sua esperienza lavorativa: *"All'inizio tornavo in ufficio che dicevo: 'Lascio perdere, non ha senso continuare, sto perdendo il mio tempo'. Poi ho avuto la fortuna di avere, ho la fortuna di avere una responsabile"*

che mi ha spronato nel dirmi: 'Guarda, è normale. Pazienza, è normale [...]. Ed effettivamente dopo un annetto i primi risultati li stiamo cominciando a raccogliere"

(7). Un clima di collaborazione all'interno dell'ente gestore è un elemento fondamentale per affrontare le sfide: "*Quindi io mi trovo a gestire lo sportello più o meno da solo però ho un contesto attorno molto solido. [...] Sì, cioè non essere da solo nelle decisioni da prendere è una cosa ottima"* (20).

Lavorare in équipe non solo facilita la gestione del carico di lavoro, ma migliora anche la qualità del servizio offerto: "*siamo due che ci alterniamo e a volte siamo in presenza insieme. Perché comunque ogni volta che apriamo abbiamo sempre persone, semplicemente per fare delle chiacchiere. Quindi se dobbiamo effettivamente gestire delle cose a volte è richiesta la presenza di entrambe"* (1). Un'altra operatore sottolinea l'importanza di non accentrare tutto su una sola persona: "*Il primo anno la portinaia era pagata da progetto, il secondo anno abbiamo deciso di non accentrare tutto su una persona, sia per, come ti dicevo, la pesantezza del ruolo, cioè, non ci può essere solo una persona perché si finisce... cioè, c'è bisogno di una squadra"* (4). La collaborazione tra più persone permette anche di affrontare più efficacemente le sfide del territorio: "*Se fossimo già solo in due su questo territorio qua si potrebbe fare davvero molto di più perché una delle cose assurde di questo lavoro è che più si lavora più c'è da lavorare, cioè non è che si pretende che sei sul territorio, lavori un po', mi risolvi quei due o tre casini e basta. No, più ci sei e più le cose vengono fuori"* (5). Un'altra operatore evidenzia come il lavoro di équipe e la collaborazione con altre realtà del territorio riduca la fatica e migliori i risultati: "*È un lavoro di équipe. Quello che è bello qui è che si lavora in stretta collaborazione sia con i servizi sociali che le associazioni di terzo settore, anche perché ognuno di noi ha la propria competenza che da solo non*

riuscirebbe a risolvere il problema, se uniamo le tre competenze facciamo un terzo del lavoro, cioè due terzi del lavoro in meno. Quindi mi stanco di meno, fatico di meno, però in collaborazione do un risultato maggiore piuttosto che far tutto da solo" (7).

Infine, l'importanza del confronto e della divisione dei compiti all'interno dell'équipe viene spesso evidenziata: *"Anche il confronto, magari la lettura di certe dinamiche che io posso vedere in un modo, il collega in un altro; e quindi il fatto di essere in due è sempre vincente, perché hai comunque questa rilettura e confronto" (12).* Lavorare in équipe permette di evitare l'autoreferenzialità e di garantire un miglior servizio alla comunità: *"Allora che cosa ha funzionato... per me sicuramente il lavoro d'équipe [...]. Noi abbiamo scelto, con la nostra cooperativa, di avere un'équipe. Secondo me quello è fondamentale per fare lavoro di comunità, cioè che non sia una persona [...] che deve pensarsi le cose da solo o da sola, ma che sia un'équipe a pensare a come fare" (14).*

Un'altra sfida che i3 operator3 si trovano ad affrontare riguarda la gestione di situazioni complesse e la necessità di un'organizzazione efficace per poter operare al meglio. Molti portier3 descrivono un senso di fatica nel gestire situazioni che esulano dalle previsioni iniziali del progetto, sottolineando che *"la portineria la puoi scrivere come vuoi, ma poi alla fine è un servizio molto sociale"* e che queste realtà, se non gestite adeguatamente dal punto di vista organizzativo, possono *"risucchiare ogni tipo di energia perché sono estremamente impegnative"* (4). Questo senso di fatica è amplificato dalla necessità di confrontarsi costantemente con situazioni delicate e complesse che richiedono molto tempo e attenzione: *"sei sempre lì che devi scrivere e riportare, tu dici 'ok, c'è una difficoltà che sale, c'è un'aggressività che si sta*

respirando, che bisogna contenere,' [...] ci metti un'ora a contenere questo o quello, devi mandare via gli altri...' (27).

La complessità delle situazioni affrontate spesso eccede le competenze professionali dell'operatore, portando alla frustrazione e al senso di inadeguatezza. Un operatore racconta: *"ti trovi a fare delle cose che, se non hai delle competenze specifiche, non sai come affrontare,"* auspicando la presenza nel team di figure come assistenti sociali e psicologi/psicologhe che possano *"mettere in campo anche degli strumenti"* per rispondere ai bisogni profondi della comunità (4). Questa mancanza di competenze adeguate è descritta come una limitazione significativa, poiché le sfide quotidiane del portierato implicano un lavoro che va oltre l'idea di progetto, e in certi casi l'operatore si sente come se *"stesse facendo uno sportello, un ascolto psicologico"* senza avere le giuste qualifiche per farlo (1).

La formazione e l'esperienza professionale dell'operatore risultano dunque fondamentali per affrontare queste sfide. L'importanza di avere operatori formati è sottolineata da chi afferma che l'équipe era stata *"pensata prendendo persone che lavoravano, facevano già lavoro di comunità su altri progetti, in particolare in laboratori di comunità"* (14), e che *"avere una preparazione psicologica in questi contesti è assolutamente necessaria"* per entrare nella mentalità e affrontare le complessità delle situazioni incontrate (17).

Uno degli elementi organizzativi più vantaggiosi emersi dalle interviste è l'importanza dell'équipe multidisciplinare: *"Come cooperativa lavoriamo sempre con équipe multidisciplinari; io lo ritengo abbastanza fondamentale"* (14). La presenza di un gruppo di lavoro composto da diverse professionalità è vista come un punto di forza:

“credo che sia fondamentale la nostra formazione che portiamo su questo campo. E allo stesso tempo l’interdisciplinarietà che fa parte di quello che è anche psicologia di comunità, di lavorare con tante persone, tanti gruppi, professionisti e non, identità diverse, provare a metterle insieme e fare rete, fare networking nel modo più positivo possibile.” (10). Chi inizialmente ha faticato a gestire la diversità delle esperienze nell’équipe, ha poi riconosciuto il valore dell’interdisciplinarietà come un punto di forza. Come afferma un’operatore: *“Eravamo persone provenienti tutte da realtà diverse [...] Poi è diventato anche un punto di forza, secondo me, nel tempo. La libertà di visioni e opinioni ha dato un contributo positivo. Altrimenti uno rimane sempre incardinato su qualcosa e non riesce a vedere il resto”* (19).

L’importanza dell’aggiornamento costante dell’équipe è un altro aspetto cruciale per il buon funzionamento del portierato. Il confronto continuo e la condivisione di informazioni sono visti come elementi essenziali per mantenere tutti allineati e coordinati: *“parte del nostro lavoro è il confronto costante [...] per tenere un po’ più o meno tutti intrecciati, uniti, sapere cosa stiamo facendo e condividere informazioni anche con chi, magari rispetto a noi che siamo operatrici competenti e strutturate sul settore, sta facendo formazioni diverse che ha bisogno però di essere allineato.”* (10).

La necessità di mantenere aggiornati tutti i componenti dell’équipe è evidenziata anche dall’uso di strumenti di condivisione come report e drive condivisi, per garantire che *“tutti siano aggiornati su tutto”* (6).

La mancanza di organizzazione contribuisce significativamente alla fatica percepita dall’operatore. Un’operatore afferma che *“quello che manca è l’organizzazione, uno dei punti fermi è come sei organizzato. Se parti bene mezzo lavoro è già fatto”* (21). La

carenza di una struttura organizzativa ben definita può rendere il lavoro meno efficace e più faticoso, affidandosi spesso alla buona volontà e all'improvvisazione: *“tutto veniva un po' così sulla buona volontà e sul creare dei micro-gruppi [...] diventava un po' faticoso, ogni volta, no? E poi non era efficace, anche perché molto personalistico”* (26).

La suddivisione chiara dei ruoli all'interno dell'équipe si rivela un altro elemento chiave per un'organizzazione efficace. La definizione delle mansioni e dei compiti migliora il funzionamento complessivo in quanto *“le persone sanno cosa devono fare e sanno cosa si aspettano, lo realizzano”* (8).

Infine, la referenza dell3 operator3 è molto importante per costruire relazioni di fiducia con l'utenza. La continuità delle figure di riferimento è vista come un elemento stabilizzante, che aiuta a costruire un rapporto di conoscenza e fiducia: *“ogni volta che cambi il portiere interrompi un rapporto di fidelizzazione con l'utenza”* (3). La creazione di legami personali e la referenza stabile contribuiscono a un'interazione più positiva con la comunità: *“ha funzionato anche secondo me dividersi un po' le referenze in questa équipe”* per meglio seguire i diversi target di utenza (14). Queste relazioni personali spesso si traducono in esperienze significative per entrambe le parti, come nel caso dell3 volontari3 che sviluppano legami profondi con le persone che assistono, portando un contributo essenziale al benessere della comunità: *“Alcuni dei nostri volontari hanno cominciato a seguire personalmente, cioè, c'è la volontaria che va sempre dalla stessa persona anziana ma fino a tre volte a settimana; le fa compagnia, fa le spese, si fa raccontare le storie quotidianamente. Non è solo una, sono alcuni che fanno questo, quindi sicuramente un aiuto utile a livello personale”* (25).

3.2.3 Diventare un punto di riferimento per il territorio attraverso il lavoro di rete

L'importanza di diventare un punto di riferimento per la comunità è una sfida che emerge con forza dai racconti degli operatori dei portierati di comunità intervistati. Questo obiettivo è spesso centrale nella definizione stessa del portierato, come evidenziato da un'operatore che lo descrive come uno "*spazio di ascolto e punto di riferimento per qualsiasi persona che si vuole rivolgere, chi ha un bisogno e dei bisogni*" (22). Diventare un punto di riferimento per il quartiere, però, non è un traguardo facile da raggiungere ma il processo è facilitato da alcuni fattori.

Uno di questi è la creazione di una rete solida con le realtà territoriali; infatti, lavorare "*in rete con le altre realtà del territorio che già esistono*" viene considerato un "*punto di forza*" (3). Come afferma un'operatore, "*credo che [un portierato] sia uno spazio [...] che fondamentalmente funziona da rilevatore di bisogni e da servizio che può orientare a quello che esiste in città a partire dai servizi, ma anche verso attività culturali, attività di associazione e realtà del territorio e anche a costruire rete tra queste realtà*" (14). La collaborazione con le altre realtà locali amplifica la capacità del portierato di rispondere ai bisogni emergenti e allo stesso tempo facilita anche l'integrazione nel tessuto sociale già esistente. La conoscenza pregressa del territorio è un altro elemento chiave che favorisce l'insediamento e l'efficacia del portierato. Come sottolinea un'operatore, "*il fatto di esserci inseriti in una realtà già esistente ci ha molto facilitato. Creare uno sportello così dal nulla lo vedo un po'... diciamo così, lo vedo molto coraggioso*" (20). La creazione di reti solide con altre realtà territoriali non è

quindi solo una strategia operativa, ma è importante per il buon funzionamento del portierato. Come afferma un'operatore, *“secondo me è fondamentale lavorare in rete con chi già è sul territorio, lo conosce chi abita da tanto tempo oppure ci fa cose da tanto tempo”* (14). Questa rete rafforza anche la presenza del portierato nel quartiere, consolidando la sua identità come punto di riferimento. Un esempio concreto di chi considera di essere riuscito in questo intento è rappresentato da un'operatore che racconta: *“siamo diventati sempre più un punto di riferimento, e obiettivamente un punto di scambio. [...] e devo dire che il senso del Portierato è stato proprio quello di essere un luogo di raccolta dove ci si conosce, per tutti gli eventi o le cose che possano capitare, è punto di riferimento”* (16). Tuttavia, per raggiungere questo scopo, non è sufficiente costruire una rete di relazioni; è necessario anche affrontare la sfida della visibilità.

Essere visibili e riconoscibili è essenziale per attrarre l'attenzione dei residenti e per far comprendere il valore del servizio offerto. Un'operatore sottolinea che *“il punto di forza è anche quello, essere lì vicini, accessibili, visibili tutti i giorni. C'è una vetrina, un logo [...] quindi [...] siamo identificabili”* (3), evidenziando come la presenza fisica e la riconoscibilità visiva siano elementi cruciali per affermarsi nel quartiere. In alcuni casi, la posizione fisica del portierato rappresenta un vantaggio strategico, come descritto da chi ha visto la facciata del proprio spazio rinnovata grazie al supporto del comune, con l'installazione di pannelli e volantini, notando che *“già la gente comincia a leggere, si ferma e si chiede: 'Cosa c'è qui?’”* (11). Tuttavia, la visibilità non è sempre garantita come nel caso di alcuni portierati che si trovano in luoghi poco accessibili, nascosti o appartati. Come riferisce un'operatore, *“il luogo in cui [il portierato] è situato, rende un po' difficoltoso proporsi anche fisicamente alle persone, perché siamo*

in un luogo un po' appartato all'interno della parrocchia, dentro un cortile, dentro un cancello. E quindi quello, secondo me, non ha aiutato molto" (8). Questa mancanza di visibilità fisica può influire negativamente sulla capacità del portierato di promuovere i propri servizi, un problema che emerge anche in contesti dove lo spazio disponibile è limitato e poco adatto a rendersi visibili, come in un caso dove *"lo spazio interno, piccolissimo, non visibile perché è un appartamento al primo piano"* (19). La sfida della visibilità è strettamente collegata alla necessità di far comprendere cosa sia un portierato e come funzioni. Diversi portieri lamentano che spesso *"le persone non sanno che cos'è un portierato [...] e quindi è un percorso che richiede anche, diciamo, un raccontarsi per far capire alla gente chi siamo effettivamente"* (17). Far comprendere l'essenza del portierato è fondamentale, poiché solo con la comprensione può arrivare il riconoscimento e, di conseguenza, la visibilità. Un'operatore riflette su quanto sia necessario *"migliorare un po' di più proprio la capacità di far capire che cosa siamo e che cos'è un portierato perché poi chi ci lavora molto spesso diamo per scontato che tutti sappiano o capiscano"* (13). Questo processo di spiegazione richiede tempo, ma quando le persone finalmente comprendono il ruolo del portierato, si aprono maggiormente a partecipare alle sue attività, come raccontano alcuni operatori: *"va spiegato e raccontato un po' di più. [...] E anche questo un po' il tempo aiuta. [...] E anche delle persone che magari non erano venute qua ci hanno detto: 'Adesso che so che cosa siete riverremo.' Cioè, hanno rivisto tutti gli eventi con un'ottica diversa, si sono aperti a quello che proponiamo"* (13). Per superare le difficoltà legate alla visibilità e alla promozione, i portierati hanno sviluppato diverse strategie. L'organizzazione di eventi e attività si è dimostrata particolarmente efficace nel far conoscere il portierato alla comunità locale, come conferma un'operatore: *"molte*

persone poi vengono a sapere di noi, tramite anche l'evento" (17). Un esempio viene da chi ha sperimentato il successo della passeggiata ecologica per raccogliere i rifiuti, un'attività che ha permesso di raggiungere le persone del quartiere, suscitando curiosità e interesse: *"ci conoscono, la gente si incuriosisce, ci chiede chi siamo, cosa facciamo, li invitiamo, loro vorrebbero venire"* (8). Anche altre forme di attività pubbliche si sono rivelate utili per attrarre l'attenzione dei cittadini, creando occasioni per presentare il portierato e il suo lavoro. Un'operatore nota come *"l'attenzione dei cittadini l'abbiamo raccolta, diciamo, attraverso delle manifestazioni sia in piazza sia qui in sede, di eventi per i bambini, con le feste e altre cose"* (10). Oltre agli eventi, il passaparola emerge come uno strumento utile per aumentare la visibilità. Il successo del passaparola è evidente quando *"lavorare bene permetteva poi di fare un... appunto di creare un passaparola tra le persone, no? E quello ha funzionato moltissimo nel fare comunicazione"* (17). Le persone che hanno sperimentato i benefici del portierato tendono a diffondere la voce, contribuendo a far conoscere il servizio a un pubblico più ampio. Un'altra operatore conferma l'efficacia di questo metodo: *"Poi c'è il passaparola, quindi magari c'è gente che dice: 'Ah mi hanno detto che siete qua'"* (27).

Anche la continuità emerge come un elemento fondamentale per i portierati di comunità che aspirano a diventare un punto di riferimento stabile e affidabile sul territorio, come afferma un'operatore: *"una caratteristica che ritengo importante è proprio la continuità, per quanto appunto sia buffo dirlo ora che questo progetto in realtà è in sospenso; e però proprio per questo in realtà, appunto, abbiamo fatto dei ragionamenti e quindi la continuità e il fatto che sia aperto per molti giorni della settimana e che abbia degli orari di riferimento, ecco, quindi le persone sanno, cioè, diventi punto di riferimento sul territorio"* (14). Tuttavia, l'instabilità dovuta alla dipendenza dai bandi temporanei può

compromettere questa continuità, dato che *“la meccanica dei bandi [...] sono progetti che hanno un lunghissimo tempo di presa sul territorio”* e spesso non garantiscono una durata sufficiente per consolidare la fiducia della comunità (20). Questo è ulteriormente complicato dalle limitazioni di budget, poiché *“noi andiamo avanti a progetti e questo non ci garantisce una stabilità”* (25). Questa situazione è resa ancora più critica dal fatto che *“sono processi lunghi, innanzitutto, cioè se uno pensa di fare il portierato in un anno vuol dire che non hai capito che cos'è. E quindi ecco bisogna vederlo sul lungo periodo”* (13). L'importanza della continuità è strettamente legata alla costruzione di relazioni di fiducia, un processo che richiede tempo e dedizione. All'inizio, molti portierati incontrano una diffidenza significativa da parte degli abitanti, come racconta un'operatore: *“i primi due mesi non veniva nessuno, ma proprio camminavano a distanza da me, anche perché io rappresentavo per loro l'Istituzione. [...] Per cui la diffidenza all'inizio è stata altissima, mi guardavano male”* (7). Questa iniziale ostilità può essere superata attraverso la pazienza e l'impegno costante, come evidenziato da chi afferma che *“il riconoscimento lo riesci a vedere dopo 3 o 4 mesi che sei sul campo, le persone ci conoscono, le persone ci aspettano”* (6). A sfavore inizialmente gioca *“la grande diffidenza verso tutto quello che sembrava essere istituzionale”*, ma con il tempo, *“piano piano siamo riusciti, insomma, a costruire delle relazioni”* (19). Le relazioni di fiducia, infatti, richiedono tempo, come dimostra un'altra operatore che, dopo un anno di lavoro, nota come *“abbiamo costruito effettivamente delle relazioni che per me sono state molto significative e molto importanti”* (12). Queste relazioni non solo aiutano il portierato a inserirsi meglio nel tessuto sociale, ma sono anche essenziali per raggiungere più persone e diventare un punto di riferimento riconosciuto. *“L'idea era quella di almeno incominciare a conoscere le persone e che le persone si fidassero di*

noi”, spiega un’operatore, sottolineando come il primo passo sia stato *“proprio l’ascolto”* (12). È importante, dunque, trovare modi per superare la diffidenza iniziale, come avvicinarsi alle persone *“di casa in casa, di campanello in campanello per farci conoscere e riconoscere”* e far sì che *“piano piano si abituassero al fatto che non siamo quelli che gli vogliono vendere qualcosa [...] ma che siamo delle persone che possono essere di riferimento”* (14). In questo processo, è spesso determinante l’intervento di residenti locali che fungono da tramite, come racconta un’operatore: *“Poi la fortuna che alcuni residenti hanno fatto da ponte tra me e gli altri inquilini, facendosi proprio garanti per noi. Quindi venivano con noi. Io ho una persona, il signor ***, che tutte le mattine, perché lui il pomeriggio viene in ufficio, mi viene a salutare e mi dice: ‘Guarda, se tu hai bisogno di andare da qualcuno, tu me lo dici, ci organizziamo, ci andiamo insieme perché a me mi ascoltano’”* (7).

La continuità del servizio è essenziale non solo per mantenere la fiducia conquistata, ma anche per evitare che le persone si sentano nuovamente deluse e abbandonate, come accaduto con altre iniziative in passato, come sottolinea un’operatore: *“la relazione funziona se c’è continuità, sennò se tu a un certo punto sparisce, le persone dicono: ‘Ma quindi siete come tutti gli altri che fino ad ora ci hanno delusi, che fino ad ora ci hanno promesso cose’”* (14). La presenza costante permette dunque al portierato di consolidare il suo ruolo di punto di riferimento nel quartiere e costruire relazioni di fiducia durature con i abitanti: *“Ma se tu non dai continuità è chiaro che anche la fiducia verso il servizio, eh la fiducia è una componente importante in questo quartiere e in quartieri di questo tipo”* (27). In conclusione, diventare un punto di riferimento per il territorio non è un obiettivo facilmente raggiungibile, ma alcuni portierati sono riusciti a superare le sfide grazie a strategie mirate: costruire una rete solida, aumentare la propria visibilità e

garantire una presenza costante nel tempo. Tuttavia, è chiaro che il processo richiede pazienza, risorse e un impegno continuo per superare le difficoltà iniziali e conquistare la fiducia della comunità.

3.3 Discussione

Dall'analisi dei risultati emergono tre sfide principali riguardanti i portierati di comunità: la capacità di rispondere ai bisogni reali delle persone, le sfide organizzative e il processo per diventare un punto di riferimento sul territorio. Ogni tema mette in evidenza sia le difficoltà affrontate dall'operatore, sia le strategie adottate per superarle. Nei seguenti paragrafi verranno approfondite le pratiche concrete e gli approcci più efficaci emersi dalle interviste, fornendo indicazioni per cercare di migliorare la gestione dei portierati e massimizzare il loro impatto sulle comunità servite.

L'individuazione dei bisogni reali dell'utenza e le modalità di risposta nelle iniziative di portierato di comunità sono elementi fondamentali per il successo di questi progetti, poiché garantiscono l'allineamento delle attività alle effettive esigenze della popolazione servita. La rilevazione accurata delle problematiche e delle necessità reali del contesto è cruciale per migliorare l'efficacia degli interventi e promuovere la condivisione di buone pratiche, come confermato dalla letteratura (Torre, 2014). Secondo Johnson e Weller (2002), il metodo più efficace per raggiungere questo obiettivo consiste nel raccogliere le esigenze direttamente dall'appartenenti alla comunità, garantendo un approccio centrato sulle persone.

Tuttavia, i risultati raccolti evidenziano la complessità e la multifattorialità della sfida di individuare questi bisogni, richiedendo all3 operator3 un approccio metodologicamente variegato che dovrebbe combinare osservazione diretta, ascolto attivo, costruzione di relazioni profonde e l'uso di strumenti di indagine come sondaggi e interviste. Sebbene i questionari siano comunemente utilizzati per la raccolta dei bisogni, la loro efficacia è stata messa in discussione in quanto ha portato a una scarsa partecipazione. Questa potrebbe derivare da una discrepanza tra il target e la modalità di rilevazione utilizzata; un3 operator3, ad esempio, riferisce di aver avuto una bassa risposta a un questionario online proposto in un quartiere con una popolazione prevalentemente anziana facendo ipotizzare che le poche risposte ottenute siano dovute alla limitata familiarità con dispositivi tecnologici.

Le interviste analizzate suggeriscono che metodi più diretti e proattivi, come l'ascolto, l'osservazione e l'uscita dell3 operator3 dal portierato per interagire con la comunità, possano offrire, anche se richiedono più tempo per essere attuati, una comprensione più profonda delle reali esigenze della popolazione. A conferma di ciò, si evidenzia che una metodologia che combina osservazione diretta e ascolto risulta vantaggiosa per raccogliere informazioni sulla percezione che una comunità ha dei propri bisogni principali, apprendere dalle opinioni locali e contribuire alla comprensione di quanto le questioni siano sentite dalle persone e può inoltre aiutare a trasformare queste conoscenze in interventi concreti creando un legame duraturo tra utenti, fornitori di servizi e comunità locali (Murray et al., 1994). In molte testimonianze, è stato sottolineato come la creazione di un rapporto di fiducia consenta all3 operator3 di individuare bisogni emotivi e sociali complessi, come il bisogno di connessione, ascolto e supporto emotivo, spesso nascosti dietro a richieste pratiche più superficiali. Queste

dinamiche si inseriscono in un contesto post-pandemico che ha accentuato il bisogno di socialità e connessione umana, facendo emergere quanto il contrasto alla solitudine sia uno dei bisogni più diffusi. La pandemia ha, infatti, esacerbato l'isolamento, soprattutto tra le persone più vulnerabili, come le anziane, (Smith & Lim, 2020; Killgore et al., 2020), rendendo ancora più urgente la presenza di spazi come i portierati, dove la comunità può trovare ascolto, supporto emotivo e opportunità di instaurare nuovi legami sociali attraverso l'organizzazione di eventi e occasioni di socialità. La letteratura evidenzia come le connessioni sociali influenzino positivamente la salute (Holt-Lunstad et al., 2010), mentre l'isolamento sociale e la solitudine abbiano conseguenze negative per il benessere psicofisico (Holt-Lunstad et al., 2015; Cacioppo & Hawkley, 2009), in particolare per la popolazione anziana (Freedman & Nicolle, 2020).

Per quanto riguarda la capacità dei portierati di comunità di rispondere ai bisogni reali degli abitanti, dalle interviste emerge che essa si basa su pratiche diversificate che vanno oltre la semplice erogazione di servizi, i quali allo stesso tempo diventano anche occasioni di socialità dove è possibile incontrarsi e conoscersi. I risultati della ricerca, infatti, hanno rivelato la centralità dell'ascolto attivo e della costruzione di relazioni come strumenti utili non solo per identificare i bisogni ma anche per rispondervi. Attraverso piccoli gesti quotidiani, come una chiacchierata o un caffè, le portinerie riescono a creare un ambiente di fiducia che permette di affrontare, oltre alle necessità pratiche, anche quelle emotive, come il bisogno di compagnia e supporto sociale. Questo conferma quindi la potenziale importanza delle portinerie non solo come fornitori di servizi, ma anche come luoghi di socialità e sostegno emotivo, in grado di contrastare la solitudine e favorire la coesione sociale, offrendo uno spazio dove le persone possono sentirsi accolte e meno sole. In questo senso il portierato può essere

considerato un “terzo spazio” (Oldenburg, 1999), un ambiente informale che facilita l'incontro e l'interazione (Gardner, 2011) migliorando la qualità della vita della comunità. Uno studio conferma infatti l'impatto positivo che i terzi spazi hanno sulla percezione della qualità della vita: il semplice credere di poter disporre di spazi di incontro e socializzazione contribuisce a migliorare la qualità della vita all'interno della comunità (Jeffres et al., 2009).

Un altro modo per soddisfare le esigenze dell'utenza emerso dalla ricerca è la metodologia partecipativa adottata da diversi portierati, dove le attività e i servizi non sono imposti dall'alto, ma co-costruiti con la comunità dopo averne ascoltato le proposte e i desideri. Il coinvolgimento attivo degli utenti li rende protagonisti nello sviluppo e nell'implementazione di attività e soluzioni a problemi collettivi, promuovendo l'*empowerment* (Bortoli & Folgheraiter, 2002), ovvero il processo che consente a individui e comunità di prendere il controllo delle proprie esistenze (Rappaport, 1987). Martini e Torti (2003) evidenziano come le strategie di sviluppo di comunità che perseguono l'*empowerment* locale migliorino non solo la qualità della vita, ma accrescano anche le competenze e il senso di appartenenza dei membri della comunità, rafforzando la responsabilità collettiva nel rispondere alle necessità della popolazione. Gli stessi autori affermano inoltre che trovare soluzioni condivise ai problemi è un indicatore dell'abilità di una comunità di rispondere efficacemente alle proprie esigenze (Martini e Torti, 2003). Un esempio concreto di questa capacità emerge dal racconto di un'operatore, che descrive come i3 abitanti siano riusciti a risolvere un problema di gestione dei rifiuti con una soluzione a cui né l3 operatore3 né le istituzioni avevano pensato. Questo sottolinea la rilevanza di coinvolgere la comunità come parte

attiva nel processo decisionale e nella risoluzione dei problemi e non solo come destinataria dei servizi.

Infine, le interviste rivelano che, in un contesto sociale ed economico in continuo cambiamento, i portierati dimostrano una notevole capacità di adeguarsi ai bisogni emergenti della comunità, attraverso la modulazione delle aspettative dell'operatore e l'adattamento dei servizi e delle attività in base alle circostanze, alle risorse disponibili, e alle reali necessità della comunità garantendo la rilevanza e l'efficacia del portierato di comunità nel tempo. Inoltre, la presenza costante e regolare dell'operatore sul territorio si è rivelata essenziale per costruire relazioni di fiducia con gli abitanti con una duplice funzione: rispondere al bisogno di socialità e di contrasto alla solitudine e, attraverso la conoscenza approfondita del contesto locale e delle sue problematiche, soddisfare anche altre esigenze in modo adeguato, contribuendo al miglioramento della qualità della vita nel quartiere (Sirgy, 1986).

Anche la sfida di organizzarsi in modo efficace nei portierati di comunità emerge come un elemento centrale per garantire il successo e la sostenibilità di tali iniziative. L'operatore intervistato ha condiviso esperienze di fatica e frustrazione, specialmente durante le fasi iniziali e questi sentimenti sono spesso accentuati dalla mancanza di risorse umane e dal peso di lavorare da solo. La letteratura scientifica in ambito del lavoro sociale evidenzia come la carenza di fondi e personale sia un fattore stressante (Cushman et al., 1995) e che un carico di lavoro eccessivo sia predittore di stress (Collings & Murray, 1996; Lloyd et al., 2002) e burnout lavorativo (Maslach, 2017). La presenza di un'équipe o di colleghi con cui condividere il carico di lavoro si rivela dunque essenziale sia per migliorare la gestione delle attività quotidiane, riducendo il

senso di isolamento e fatica, sia per potenziare il servizio offerto alla comunità. La carenza di personale, infatti, è considerata una forte criticità e i3 operatori3 hanno sottolineato come la disponibilità di più risorse umane potrebbe alleggerire la mole lavorativa favorendo di conseguenza l'impiego di più energie in una maggiore capacità di rete e una migliore funzionalità delle sedi dei portierati, con un impatto diretto sulla capacità di rispondere efficacemente alle esigenze della comunità.

L'importanza dell'équipe è un tema ricorrente nelle interviste e trova riscontro in letteratura; Twelvetrees (2006) afferma che idealmente i3 operatori3 di comunità dovrebbero lavorare in team in quanto da soli rischiano maggiormente di sentirsi stressati mentre il gruppo i3 aiuterebbe a rendere lo stress più tollerabile e una revisione della letteratura nell'ambito del lavoro sociale conferma che il supporto dell'équipe è un fattore protettivo nei confronti dello stress (Lloyd et al., 2002). Infatti, i3 operatori3 che hanno avuto la possibilità di lavorare in gruppo hanno riportato esperienze più positive, sottolineando come il supporto reciproco e il confronto di idee siano fondamentali per affrontare le sfide quotidiane. Inoltre, anche l'aggiornamento costante dell'équipe, facilitato da strumenti di condivisione come report e drive condivisi e dallo scambio di opinioni e informazioni, ha contribuito al buon funzionamento organizzativo: il continuo confronto permette a tutti i membri, anche quelli meno formati, di rimanere allineati sugli obiettivi e le attività.

Dall'analisi dei risultati emerge chiaramente la necessità di un'organizzazione interna ben strutturata; la mancanza di una chiara definizione dei ruoli e della suddivisione dei compiti può portare a un aumento della fatica e a una gestione meno efficiente del lavoro, così come la formazione e l'esperienza professionale dell3 operatori3 si rivelano

fondamentali per gestire le situazioni complesse che spesso esulano dagli obiettivi previsti dal progetto iniziale. La presenza di un'equipe interdisciplinare, composta da diverse professionalità, è vista come un punto di forza, poiché facilita la gestione di situazioni complesse, che spesso eccedono le competenze di un singolo operatore, contribuendo a ridurre il senso di frustrazione e inadeguatezza. La varietà di competenze all'interno dell'equipe permette di affrontare le sfide con un approccio più olistico, alleviando così il carico emotivo e operativo sull'operatore. Questo aspetto è particolarmente rilevante in contesti dove le problematiche sociali sono profonde e richiedono un intervento integrato che possa contare su diverse prospettive e abilità professionali; a conferma di ciò, alcuni autori evidenziano che l'eterogeneità delle competenze nel lavoro di comunità consentirebbe di risolvere con più probabilità problemi di natura multifattoriale e complessa (Martini & Torti, 2003). L'importanza di un approccio multidisciplinare, dunque, è evidenziata dalla letteratura, specialmente negli interventi rivolti alla comunità che intendano promuovere benessere duraturo (Pace & Aiello, 2022).

Infine, la stabilità delle figure di riferimento all'interno del portierato è fondamentale per costruire relazioni di fiducia con l'utenza. La continuità nel ruolo dell'operatore e la suddivisione delle referenze permettono di sviluppare un rapporto di fidelizzazione e legami personali significativi con i membri della comunità, contribuendo al loro benessere e permettendo una risposta più mirata ed efficace ai bisogni dei vari target.

In sintesi, le testimonianze raccolte mettono in luce la mancanza di linee guida e di metodi chiari e condivisi in termini di organizzazione che potrebbero aiutare i portierati ad allinearsi migliorando il proprio funzionamento. Tuttavia, considerando i vari punti

di forza e debolezza riportati dalli operatori, si può concludere che l'efficacia organizzativa nei portierati di comunità non dipende solo dalla presenza di risorse umane sufficienti, ma anche dalla collaborazione sia interna che con le realtà del territorio, dalla chiarezza nella definizione dei ruoli e dal costante aggiornamento dell'équipe. L'approccio multidisciplinare e la preparazione professionale delli operatori sono elementi chiave per affrontare le complessità del lavoro, mentre la stabilità delle figure di riferimento e la suddivisione delle referenze contribuiscono a costruire relazioni di fiducia e a garantire un impatto positivo e potenzialmente duraturo sulla comunità. Si potrebbero inoltre prevedere degli incontri di supervisione dove poter condividere criticità e trovare possibili soluzioni condivise in quanto, come suggerisce la letteratura, il supporto fornito dalli supervisor aiuta a incrementare il benessere delli operatori e a ridurre lo stress (Lloyd et al., 2002).

Diventare un punto di riferimento per il territorio è un obiettivo ambizioso e centrale per i portierati di comunità, che spesso vengono definiti dalli operatori proprio attraverso questa caratteristica. Sebbene le testimonianze delli intervistati rivelino che il processo sia costellato di difficoltà, emergono però dei fattori che possono facilitare questo percorso, come la costruzione di una rete solida di relazioni con il territorio, il raggiungimento di una buona visibilità che permetta al portierato di essere riconosciuto dalli cittadini e dalle istituzioni, e la continuità del proprio operato. Questi aspetti risultano comunque sfidanti ma le interviste mettono in luce diverse soluzioni adottate da alcuni portierati che potrebbero servire da esempio anche per gli altri.

Uno degli elementi fondamentali che contribuisce a far diventare i portierati punti di riferimento è dunque il lavoro di rete: essere ben collegati con le altre realtà presenti sul

territorio è considerato infatti da molti operatori come una leva importante a questo scopo. La collaborazione con le istituzioni locali, le associazioni e gli altri enti del terzo settore permette al portierato di avere un quadro chiaro delle risorse disponibili e di orientare meglio le persone verso i servizi più adatti alle loro necessità, amplificando la propria capacità di rispondere ai bisogni della comunità. Inoltre, il portierato stesso, se ben inserito nel contesto locale, può facilitare la comunicazione e la mediazione tra diversi attori del territorio, rafforzando il suo ruolo come punto di riferimento. Lavorare in rete può anche aumentare la visibilità del servizio attraverso un "effetto di cassa di risonanza", che permette di raggiungere un numero più ampio di destinatari anche quelli più difficili da coinvolgere (Ripamonti, 2013). Inoltre, le reti risultano vantaggiose in quanto sono più visibili e attrattive, possiedono più risorse e sono più influenti rispetto a gruppi singoli (Sarason 1996; Raineri 2004). Anche la visibilità contribuisce a rendere i portierati di comunità rilevanti sul territorio. Gli operatori evidenziano l'importanza di essere fisicamente riconoscibili e accessibili, con la posizione del portierato che gioca un ruolo fondamentale: spazi ben posizionati e visibili, con loghi chiari, facilitano l'afflusso della cittadinanza, mentre luoghi più nascosti o poco accessibili, come cortili interni, possono rendere difficile farsi conoscere. Per compensare lo svantaggio di essere collocati in posizioni non strategiche, i portierati potrebbero migliorare la propria segnalazione attraverso cartelli e incrementare la promozione dei propri servizi attraverso la comunicazione, ad esempio utilizzando volantini, social network o eventi pubblici adattandosi al target. Al di là della posizione nel quartiere, alcuni portierati hanno sviluppato diverse strategie per ampliare la propria visibilità, tra cui l'organizzazione di eventi e attività che hanno suscitato interesse e curiosità. Anche il passaparola ha svolto un ruolo chiave: chi sperimenta i benefici del portierato tende a

diffondere la voce nella comunità, favorendo una maggiore comprensione del servizio. Inizialmente, la mancanza di comprensione di cosa sia una portineria può generare diffidenza o indifferenza, ma con il tempo e un paziente lavoro di spiegazione, le persone iniziano a riconoscere il valore del portierato. La visibilità e la popolarità di un progetto sono collegate alla sua sostenibilità; quindi, è consigliabile investire nella comunicazione e nella promozione di un progetto ad esempio su siti web, stampa e organizzando giornate di presentazione per aumentarne la probabilità di mantenimento nel tempo (Vieno, 2013).

La continuità è un altro elemento chiave per diventare un punto di riferimento stabile e affidabile, come sostenuto da molti operatori che sottolineano quanto sia importante offrire un servizio continuo e regolare, con orari stabili e una presenza costante. Tuttavia, la dipendenza dai bandi temporanei spesso mette a rischio questa continuità, impedendo ai portierati di consolidare la loro presenza nel quartiere. I portierati che riescono a superare questa sfida, anche di fronte a limitazioni economiche e strutturali, tendono a costruire relazioni di fiducia più solide con i residenti. Questa fiducia, però, richiede tempo per essere coltivata; i operatori raccontano come, all'inizio, la diffidenza verso di loro fosse alta, soprattutto nei confronti di iniziative percepite come istituzionali e solo con il passare dei mesi, attraverso l'ascolto, un lavoro di prossimità e la mediazione di persone fidate e conosciute, sono riusciti a superare queste barriere e a costruire legami significativi con i abitanti. Infatti, nell'ambito del lavoro di comunità, il contributo di "testimoni significativi", ossia persone considerate credibili e influenti dalla comunità, è essenziale nella fase di implementazione di un nuovo progetto al fine di attribuire credibilità agli operatori facilitandone l'ingresso e l'accettazione nel contesto locale (Martini e Torti, 2003).

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 e le sfide riportati indirettamente dall3 operator3 possono essere soggetti a *bias* interpretativi. Inoltre, osservare le sfide dal punto di vista dell3 operator3 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 i3 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 le sfide dei portierati varino 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 agli 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 state inoltre approfondite le sfide che i portierati attraversano per funzionare in modo efficace e avere un impatto sulla comunità e le possibili strategie introdotte per superarle. Individuare e rispondere ai bisogni reali, riuscire a organizzarsi efficacemente e diventare un punto di riferimento per il territorio sono emerse come sfide principali. Tra le soluzioni proposte per affrontarle con successo sono risultati centrali l'ascolto, l'utilizzo di una metodologia partecipativa, la creazione di relazioni di fiducia con l'utenza nonché intessere legami con le realtà del territorio e dare continuità e visibilità al progetto. Inoltre, dal punto di vista organizzativo si sono rivelati fondamentali il lavoro di équipe, meglio se multidisciplinare, un'organizzazione interna strutturata e la garanzia di stabilità delle figure di riferimento per non interrompere i legami fiduciari costruiti con l'utenza. Riuscire a diventare un punto di riferimento aperto alle esigenze del territorio consente di rispondere efficacemente ai bisogni reali sia espressi che latenti, come il bisogno di ascolto, di condivisione e di connessione umana.

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

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

Bortoli B. e Folgheraiter F. (2002), *Voce «Empowerment»*, «Lavoro Sociale», vol. 2, n. 2, pp. 273-281.

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

Braun, V., & Clarke, V. (2006). Using thematic analysis in psychology. *Qualitative research in psychology*, 3(2), 77-101.

Cacioppo, J. T., & Hawkley, 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>

Collings, J. A., & Murray, P. J. (1996). Predictors of stress amongst social workers: An empirical study. *The British Journal of Social Work*, 26(3), 375-387.

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/>

Cushman, L., Evans, P. & Namerow, P. (1995). Occupational stress among aids social service providers. *Social Work in Health Care*, 21, 115–131.

Diez Roux, A. V., & Mair, C. (2010). Neighborhoods and health. *Annals of the New York academy of sciences*, 1186(1), 125-145.

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.

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.

Green, G. P., & Haines, A. (2015). *Asset building & community development*. Sage publications.

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.

Jeffres, L. W., Bracken, C. C., Jian, G., & Casey, M. F. (2009). The impact of third places on community quality of life. *Applied research in quality of life*, 4, 333-345.

Johnson, J. C., & Weller, S. C. (2002). Elicitation techniques for interviewing. *Handbook of Interview Research: Context and Method*, 491-514

Killgore, W. D., Cloonan, S. A., Taylor, E. C., & Dailey, N. S. (2020). Loneliness: A signature mental health concern in the era of COVID-19. *Psychiatry research*, 290, 113117.

Lloyd, C., King, R., & Chenoweth, L. (2002). Social work, stress and burnout: A review. *Journal of mental health*, 11(3), 255-265.

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., & Torti, A. (2005). *Fare lavoro di comunità: riferimenti teorici e strumenti operativi*. Carocci Faber.

Maslach, C. (2017). Finding solutions to the problem of burnout. *Consulting Psychology Journal: Practice and Research*, 69(2), 143.

Matarrita-Cascante, D., & Brennan, M. A. (2012). Conceptualizing community development in the twenty-first century. *Community development*, 43(3), 293-305.

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. (2017a). *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.

Murray, S. A., Tapson, J., Turnbull, L., McCallum, J., & Little, A. (1994). Listening to local voices: adapting rapid appraisal to assess health and social needs in general practice. *Bmj*, 308(6930), 698-700.

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.

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.

Raineri, M.L. (2004). *Il metodo di rete in pratica. Studi di caso nel servizio sociale*. Edizioni Erickson.

Rappaport, J. (1987). *Terms of empowerment/exemplars of prevention: Toward a theory for community psychology*. *American Journal of Community Psychology*, 15(2), 121-148.

Ripamonti, E. (2013). Il lavoro di rete. In M. Santinello & A. Vieno, *Metodi di intervento in psicologia di comunità* (pp. 175-195). Società editrice il Mulino spa.

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>

Sarason, S. B. (1996). Toward a psychology of change and innovation. In *American Psychological Association, Sep, 1966, NY, US; Psi Chi (National Honor Society in Psychology) invited address at the aforementioned conference*. American Psychological Association.

Sirgy, M. J. (1986). A Quality-of-Life Theory Derived from Maslow's Developmental Perspective: 'Quality' Is Related to Progressive Satisfaction of a Hierarchy of Needs, Lower Order and Higher. *American journal of Economics and Sociology*, 45(3), 329-342.

Swyngedouw, E., E, U., Moulaert, F., Martinelli, F., & Gonzalez, S. (2010). *Can Neighbourhoods Save the City? Community Development and Social Innovation*. Routledge.

Smith, B. J., & Lim, M. H. (2020). How the COVID-19 pandemic is focusing attention on loneliness and social isolation. *Public health research & practice*, 30(2), 3022008.

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/>

Torre, E. M. T. (2014). *Dalla progettazione alla valutazione. Modelli e metodi per educatori e formatori* (Vol. 132, pp. 1-167). Carocci.

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.

Vieno, A. & Santinello, M. (2013). Come progettare un intervento in ambito psicosociale. In M. Santinello & A. Vieno, *Metodi di intervento in psicologia di comunità* (pp. 175-195). Società editrice il Mulino spa.

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

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).

Responsabile del progetto:

Prof. Alessio Vieno, Tel. +39 0498276493, alessio.vieno@unipd.it ;

DPSS, Via Venezia, 8 35131 - Padova – Italia

5. **Orari di apertura:** *

6. **Contatti**

*

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

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 utilizzare 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 Rispondere ai bisogni (reali) delle persone

1.1 La complessità di individuare i bisogni reali e profondi

- portierato come spazio dove si raccolgono i bisogni (7)
- obiettivo del portierato: raccogliere e rispondere ai bisogni (7)
- importanza ricerca dei bisogni reali (4)
- difficoltà a intercettare i bisogni reali (3)
- come raccogliere i bisogni (5)
 - osservazione e ascolto (9)
 - analisi dei bisogni (5)
 - inefficacia analisi dei bisogni (2)
- Importanza di uscire dal portierato per raccogliere bisogni (2)
- Bisogno di tempo per individuare i bisogni (2)
- Creare relazioni di fiducia per far emergere bisogni reali (1)

1.2 I bisogni reali intercettati: ascolto, confronto e condivisione

- Bisogno di ascolto e condivisione (6)
- Bisogno di supporto emotivo (2)
- Richieste pratiche nascondono solitudine e bisogno di ascolto (4)
- Bisogno di socializzare (4)
- Pandemia: bisogno di uscire e socializzare (3)
- Pandemia: incremento isolamento e solitudine (7)
- Pandemia: effetto su persone già vulnerabili (7)
- Portierato come spazio per contrasto solitudine (5)

1.3 Rispondere ai bisogni reali attraverso l'ascolto, la partecipazione e la creazione di relazioni significative

- servizi come mezzo per creare relazioni (4)
 - cura degli spazi verdi come strumento per creare relazioni (3)
- importanza ascolto e condivisione (6)
 - importanza ascolto per contrasto solitudine (4)
- importanza organizzazione partecipata con utenti (7)

- importanza ascolto per far trovare soluzioni a abitanti (1)
- importanza trovare soluzioni condivise con utenti (3)
- adattamento servizi ai bisogni (11)
- aspettative operatori diverse da bisogni reali (3)
- importanza presenza e costanza (8)
 - importanza risposta a bisogni collaborando con altre realtà (istituzioni), (servizi sociali) (2)

2 Le sfide di organizzarsi in modo efficace a fronte di poche risorse e della mancanza di linee guida

- fatica operatori (4)
- fatica operatori che lavorano da soli (5)
- volontà di avere più risorse umane (4)
- effetto positivo collaborazione su fatica operatori (2)
- importanza di lavorare in équipe (8)
- fatica operatori a gestire situazioni complesse (4)
- mancanza di competenze professionali per rispondere a bisogni complessi (3)
- importanza esperienza formativa/professionale operatori (7)
- importanza équipe multidisciplinare (6)
- importanza aggiornamento équipe (5)
- fatica operatori per mancanza di organizzazione (3)
- importanza suddivisione ruoli operatori (5)
- importanza referenza operatori per costruire relazioni di fiducia (6)

3 Diventare un punto di riferimento per il territorio attraverso il lavoro di rete

- Punto di riferimento per il territorio (11)
- Conoscenza o presenza pregressa sul territorio utile per il portierato (6)
- importanza rete con realtà territoriali (11)
 - eventi e attività come strumento per creare rete (3)
 - presenza pregressa rete sul territorio utile per portierato (3)
 - importanza rete per visibilità portierato (2)
- importanza visibilità (6)

- difficoltà per poca visibilità (4)
- importanza riconoscibilità (4)
- importanza/difficoltà di far comprendere cosa è portierato (6)
- difficoltà promozione (5)
- eventi e attività utili per farsi conoscere (13)
- importanza passaparola per promozione (11)
- Importanza di creare relazioni di fiducia per raggiungere più persone (3)
- importanza continuità (3)
- diffidenza abitanti iniziale/diffidenza abitanti/iniziale ostilità del vicinato (12)
- bisogno di tempo per accettazione portierato (4)
- bisogno di tempo per creare relazioni di fiducia (7)
- importanza creare relazioni di fiducia (6)
- Importanza di creare relazioni di fiducia per raggiungere più persone (3)
- importanza continuità per mantenere fiducia (4)