



ALMA MATER STUDIORUM
UNIVERSITÀ DI BOLOGNA

Master II livello

Governance e innovazioni di welfare locale

Sportelli Sociali e lavoro di comunità nella realtà bolognese

Anno accademico 2024/2025

Martina Grimaldi

Introduzione

L'organizzazione e l'efficacia dei servizi sociali rappresentano un elemento cruciale per garantire il benessere delle fasce più vulnerabili della popolazione. In questo contesto, gli sportelli sociali emergono come strumenti fondamentali per l'accesso ai servizi sociali, fungendo da punto di contatto tra cittadini e istituzioni. La loro istituzione si inserisce all'interno di un quadro normativo ben definito, che trova fondamento nella Legge 328/2000 a livello nazionale e in normative regionali specifiche, come la Legge Regionale 2/2003 dell'Emilia-Romagna.

Nonostante la rilevanza di questi sportelli, la loro organizzazione e il loro funzionamento variano significativamente tra i diversi quartieri di Bologna, con conseguenti differenze nella qualità del servizio offerto. Questa ricerca si propone di analizzare il ruolo degli sportelli sociali bolognesi, evidenziando le loro modalità operative, le criticità e le potenzialità di sviluppo, con un focus particolare sul lavoro di comunità e sulla valorizzazione delle competenze degli operatori. Attraverso un'indagine qualitativa basata su interviste agli operatori di sportello, il lavoro si propone di fornire spunti per una riorganizzazione più efficace e coerente, finalizzata a rendere questi servizi più inclusivi, efficienti e capaci di rispondere in maniera adeguata ai bisogni della cittadinanza.

Inquadramento normativo

Gli sportelli sociali del Comune di Bologna sono strutture dedicate a fornire informazioni e orientamento sui servizi sociali e socio-sanitari disponibili sul territorio. La loro istituzione e funzionamento si basano su un solido inquadramento normativo che coinvolge sia leggi nazionali che regionali.

La legge Nazionale su cui si basa l'inquadramento normativo degli sportelli sociali è la legge 328/2000: nota come "Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali", stabilisce le linee guida per la creazione di un sistema integrato di servizi sociali sul territorio nazionale.

La Legge 328/2000 ha introdotto un'importante riforma dei servizi sociali in Italia. Pur non prevedendo esplicitamente la figura degli "sportelli sociali", la legge ha fornito le basi per l'istituzione e lo sviluppo di strumenti come questi, che sono poi stati adottati a livello locale, anche grazie a successivi provvedimenti regionali.

In particolare, la Legge 328/2000 stabilisce principi fondamentali che favoriscono la creazione di sportelli sociali, ovvero strutture che permettono ai cittadini di accedere a informazioni e orientamento sui servizi sociali e socio-sanitari.

La legge stabilisce che ogni cittadino deve avere un accesso agevole alle informazioni sui servizi sociali e alle prestazioni previste, creando le condizioni per strutture come gli sportelli sociali, che fungono da punto di riferimento per il cittadino.

Uno degli obiettivi principali della legge è la protezione delle persone vulnerabili e gli sportelli sociali sono stati pensati come uno degli strumenti per garantire che tali categorie possano accedere facilmente ai servizi di supporto. Per quanto riguarda l'inquadramento a livello regionale, invece, troviamo la legge regionale 2/2003: la regione Emilia-Romagna, con l'articolo 7 di questa legge, ha previsto l'istituzione degli sportelli sociali come strumenti per garantire l'accesso ai servizi sociali e socio-sanitari, promuovendo l'integrazione tra i vari servizi disponibili. Con delibera di Giunta Regionale 432/2008 ha avviato un programma regionale per la promozione e lo sviluppo degli sportelli sociali, definendo linee guida operative e obiettivi strategici per la loro implementazione e gestione efficace. Queste normative hanno contribuito a strutturare gli sportelli sociali come punti di accesso unificati, facilitando l'interazione tra cittadini e istituzioni.

Attualmente nel Comune di Bologna gli operatori degli sportelli sociali vengono affiancati nel loro ruolo da dipendenti di enti del terzo settore (raggruppati in un'ATS formata dalla cooperativa sociale Cidas e dalle associazioni Arci e Antoniano ONLUS). Le postazioni che fanno filtro vengono definite Open e Iter, nello specifico la postazione Open dà ai cittadini informazioni di carattere generale e valuta se sia opportuno far entrare allo sportello sociale i cittadini per valutare una presa in carico da parte del servizio sociale, mentre la postazione Iter si occupa di supporto informatico alla compilazione di bandi e istanze per il Servizio Sociale.

Descrizione della tematica sviluppata nel project work

A seguito di riflessioni scaturite da un continuo confronto con colleghi e responsabili, ho ritenuto importante soffermarmi sulla situazione attuale dei sei sportelli sociali nella città di Bologna.

L'obiettivo di questo project work è quello di comprendere come funzionino gli sportelli sociali nei vari quartieri, quali siano eventualmente gli aspetti più problematici e quelli più funzionali dal punto di vista organizzativo, per poi pensare a ipotesi migliorative, che tengano in considerazione anche le competenze degli operatori di sportello.

Una questione centrale di questa ricerca riguarda il lavoro di comunità. In quali sportelli sociali viene portato avanti? Quali sono le caratteristiche di questi sportelli? C'è uno spazio di miglioramento e la possibilità di strutturare il lavoro di comunità anche negli sportelli che in questo momento non se ne occupano?

Metodologia di ricerca

Mi sono indirizzata ai responsabili e coordinatori dei vari Servizi Sociali Territoriali chiedendo di mettermi in contatto con gli operatori di sportello, per poter poi procedere intervistandoli tutti singolarmente.

Ho predisposto un'intervista semi-strutturata. Inizialmente spiegavo le ragioni alla base della mia ricerca, chiedevo il permesso di registrare per poter poi analizzare le interviste in un secondo momento e assicuravo l'anonimato; sottolineando, però, che, trattandosi di una ricerca svolta nel Comune di Bologna agli operatori di sportello, sarebbe stato possibile, grazie ad alcune risposte, risalire alla persona.

Anche per ragioni di anonimato non inserirò negli allegati le interviste complete, dalle quali sono state estrapolate le parti in cui si parla degli argomenti di interesse del project work.

Le domande che mi ero prefissata erano più che altro una traccia da seguire, poiché lasciavo che l'interlocutore fosse libero di soffermarsi sulle tematiche che più lo interessavano.

Analisi interviste

Il funzionamento dello sportello sociale nei vari Quartieri di Bologna

Navile

Lo sportello sociale di Navile funziona in questo modo: viene fatto dagli operatori un turno a settimana a sportello, la postazione Open filtra le telefonate.

Durante il turno di sportello non viene dato appuntamento al target adulti e famiglia e minori, ma viene compilata la scheda sportello. C'è un'equipe settimanale durante la quale avviene la discussione dei casi e l'assegnazione alle assistenti sociali. Attualmente stanno sperimentando una nuova modalità organizzativa per cui all'equipe è presente un'assistente sociale sempre diversa, secondo una turnazione, che valuta le assegnazioni. Al termine dell'equipe il coordinatore si confronta con l'assistente sociale presente alla riunione per un'ultima valutazione sull'assegnazione dei casi.

Per quanto riguarda l'area non autosufficienza, l'appuntamento viene fissato durante il turno di sportello, ma senza compilazione della scheda sportello. Viene mandata una mail molto dettagliata rispetto alla richiesta all'assistente sociale a cui viene assegnato l'appuntamento.

Borgo Panigale-Reno

A Borgo Panigale – Reno quattro persone si dividono i turni di sportello facendo un turno a testa a settimana e il restante lavoro amministrativo, ognuno degli operatori di sportello ha una mansione amministrativa consistente che, per il momento, non ha permesso di sviluppare il lavoro di comunità.

Durante i turni di sportello è presente una sola persona che fa accoglienza all'utenza sia in presenza che telefonica grazie al filtro di Open e prende appuntamenti e compila la scheda per target adulti, famiglia e minori e area non autosufficienza.

La posta sportello viene gestita da 3 dei 4 operatori di sportello e viene "lavorata" in base ai target, collegata ai target del lavoro amministrativo degli operatori.

C'è una riunione mensile di sportello per quanto riguarda aggiornamenti relativi a bonus, organizzazione ferie e lavoro ed eventuali approfondimenti monotematici, alla quale partecipano coordinatrice e responsabile, i 4 operatori di sportello, le due amministrative e la postazione iter e open.

Vi è inoltre da pochi mesi una seconda riunione, questa a cadenza settimanale, alla quale partecipano solamente i 4 operatori di sportello con la coordinatrice, riunione tecnica dello sportello durante la quale vengono presentati eventuali dubbi su assegnazioni da sportello e/o tematiche specifiche inerenti alle ore di sportello sociale.

Porto-Saragozza

A Porto-Saragozza 3 persone fanno sportello.

Gli operatori, durante i turni di sportello, compilano la scheda per tutti i target e danno sia i primi che i secondi appuntamenti secondo l'agenda delle assistenti sociali.

Viene fatta un'equipe di sportello ogni due settimane con la coordinatrice, si tratta di un'equipe di raccordo, sulle novità e su eventuali cambiamenti, parlano inoltre di eventuali casi particolarmente complessi.

Savena

Le quattro persone presenti allo sportello sociale si dividono i turni di sportello e si occupano nel restante tempo di lavoro amministrativo.

Fanno un'equipe di sportello ogni tre settimane e partecipano una volta al mese all'equipe dell'area accoglienza, per poter avere un momento di raccordo con le colleghe assistenti sociali.

Sottolineano la disponibilità delle assistenti sociali e del coordinamento nel lavorare insieme e il sentirsi parte di un gruppo.

Per quanto riguarda le modalità operative, le operatrici, durante il turno di sportello, compilano la scheda, che viene poi letta dalle assistenti sociali che danno appuntamento sia per l'area adulti che per l'area famiglia e minori.

Non compilano la scheda per l'area non autosufficienza, utilizzano l'agenda di google calendar e fissano gli appuntamenti mandando una mail all'assistente sociale in cui comunicano l'appuntamento e il motivo della richiesta, poi viene fatta una cartella cartacea per l'area anziani.

San Donato-San Vitale

A San Donato- San Vitale, le operatrici e il coordinamento, non hanno accettato di delegare ad Open il filtro telefonico.

Mantengono quindi due turni durante l'orario di apertura dello sportello, il turno in presenza e il turno telefonico.

Inoltre due giorni a settimana si occupano di prendere le telefonate che arrivano al centralino.

Nelle mattinate di chiusura dello sportello, quindi il martedì e il giovedì mattina, recuperano le telefonate che non sono state prese durante le ore di apertura dello sportello telefonico.

Per nessun target viene dato un appuntamento durante il turno di sportello, le operatrici raccolgono la documentazione della persona e compilano la scheda sportello, la valutazione viene fatta dalla coordinatrice area accoglienza per i target area accoglienza e dalla coordinatrice area non autosufficienza per il target non autosufficienza.

Le operatrici di sportello non sono presenti nel momento di valutazione e di assegnazione.

Inoltre è presente la figura di un educatore, dipendente del Comune di Bologna, che si occupava dello sportello immigrazione adesso smantellato. Da quando è stato smantellato questo educatore lavora a contatto con le colleghe dello sportello sociale e le affianca per la comprensione di complessa documentazione riguardante varie tipologie di pratiche (acer, sfratti, richiesta documenti).

Il responsabile del servizio non ha mai voluto che chi si occupava di sportello si occupasse anche di funzioni amministrative, quindi le operatrici dello sportello sociale di San Donato-San Vitale non si occupano di pratiche amministrative.

Santo Stefano

A Santo Stefano è la coordinatrice a gestire i turni di sportello. Si tratta di turni di due ore ciascuno.

Vi è una turnazione anche per quanto riguarda la gestione della posta sportello.

Le operatrici prendono appuntamento e compilano la scheda per tutti i target, tranne tutela.

Hanno un'equipe di sportello insieme alla coordinatrice ogni due settimane, in equipe portano eventuali situazioni su cui ci sono dei dubbi su come procedere.

L'inquadramento, la formazione e l'esperienza pregressa degli operatori

L'inquadramento, la formazione e l'esperienza pregressa degli operatori si distinguono per una varietà di percorsi e competenze che riflettono la complessità del lavoro educativo e a contatto con le fasce fragili della popolazione. Ad esempio, una delle operatrici ha una formazione specifica, molto forte, incentrata sul lavoro con migranti, supportata da una successiva formazione per ottenere il titolo di educatore, mentre già lavorava nel terzo settore.

Un'altra operatrice, pedagoga con esperienza amministrativa, ha iniziato la sua carriera come educatrice e per 23 anni ha lavorato nel servizio disabili in appalto, prima di entrare nel Comune di Bologna. Un'altra operatrice, laureata in pedagogia, prima si occupava di ricerca universitaria e lavorava per la Commissione Europea.

Vi è una figura con il titolo in operazione di pace, gestione e mediazione dei conflitti.

Altri ancora hanno una formazione in educazione professionale e pedagogia e hanno esperienza in vari ambiti come i servizi scolastici per minori con disabilità, i servizi integrativi, l'assistenza domiciliare e i servizi per persone con problemi psichiatrici. Mentre altre operatrici hanno lavorato come assistenti sociali e si occupano ora di sportello sociale mantenendo l'iscrizione all'albo e vedendo modificate le proprie mansioni.

Le figure puramente amministrative sono residuali e la maggior parte delle operatrici di sportello ha una formazione educativa.

Quello che viene spesso evidenziato, in questa parte di intervista, è la frustrazione di non vedere riconosciuta la formazione e le competenze delle operatrici.

Il lavoro di comunità e il tempo a disposizione

Una parte centrale delle interviste riguarda il lavoro di comunità. Di seguito analizzerò le interviste estrapolando le parti che riguardano il lavoro di comunità per comprendere come viene effettuato.

Nel quartiere Navile ogni operatrice si occupa di lavoro di comunità nelle proprie mansioni.

Una persona si occupa della microarea Pescaraola, inoltre è in attesa dell'apertura degli sportelli antidiscriminazione nei quali verrà inserita.

Due operatrici tengono i rapporti con le Cucine Popolari del Battiferro, sia per quanto riguarda l'utenza già in carico che per quanto riguarda le persone non in carico che si presentano direttamente alle Cucine Popolari; per le persone non in carico si occupano di convocarle e di compilare le schede di segnalazione, inoltre si recano alle Cucine Popolari periodicamente per mantenere un rapporto con il territorio.

Un'operatrice collabora con un'associazione che opera nel territorio fornendo latte e pannolini per i minori delle famiglie in carico, si occupa di fare da tramite tra le famiglie e l'associazione ed è presente, una volta al mese, durante la consegna da parte dell'associazione del materiale alle famiglie per fare una supervisione e creare rapporti. Vedendo mensilmente le famiglie in carico ha la possibilità

di cogliere, nell'interazione, eventuali momenti di fragilità e di segnalarlo alle assistenti sociali che hanno in carico i nuclei, in un'ottica di prevenzione.

Un'altra operatrice si occupa di due laboratori creativi di bigiotteria con donne di origine straniera, non tutte in carico al servizio sociale e non tutte residenti nel quartiere Navile. L'operatrice racconta che "i laboratori sono un luogo di accoglienza, ascolto e confronto tra pari".

Infine un'altra operatrice, oltre a partecipare alle riunioni del tavolo cittadino di Abitare Solidale e alle riunioni del gruppo delle volontarie Auser di Abitare Solidale, segue un progetto proposto autonomamente alla propria responsabile.

L'operatrice si occupa di un progetto sulla gentilezza alla Casa di Quartiere Katia Bertasi con i ragazzi del doposcuola delle medie. Un progetto in cui valorizzare la gentilezza e il protagonismo dei ragazzi, per far sì che vengano visti dalla comunità e possano con questa creare reti.

Per potersi inserire in questo progetto ha parlato con la sua responsabile, chiesto al SEST di poter partecipare e all'associazione che si occupa del doposcuola, l'operatrice si occupa di questo progetto una volta a settimana.

Nel quartiere Porto-Saragozza ho avuto l'opportunità di parlare con una sola operatrice, che mi racconta di essersi molto occupata di lavoro di comunità in passato. Mi racconta che tempo fa si muoveva in autonomia sul territorio cercando delle risorse nel quartiere che potessero essere utili per il servizio sociale e che da questa indagine era nata una collaborazione interessante.

Un fioraio si era reso disponibile per accogliere persone per tirocini e da questo era nata l'idea, da parte del fioraio, di fare un piccolo corso di formazione. L'operatrice si era occupata di preparare il materiale, la location e di contattare l'Ufficio Reti e il fioraio aveva attivato un corso professionalizzante per donne senza lavoro e senza titoli, da questo corso, al quale avevano partecipato una decina di persone, ne aveva selezionate cinque che venivano segnalate ai vari fiorai nei periodi di maggior lavoro per i fiorai (San Valentino, il 1 novembre).

L'operatrice vorrebbe occuparsi maggiormente del lavoro di comunità e mi racconta di segnarsi a volte alcuni bisogni delle persone per poi cercare, nel contatto con l'utenza a sportello, di poter trovare risorse che possano colmare il bisogno, mettendo in contatto le persone, quando una presa in carico da parte del servizio non risulta fondamentale.

Nel quartiere San Donato-San Vitale un'operatrice partecipa al cantiere di comunità Tavolo Croce del Biacco, si reca al tavolo più che altro per far conoscere lo sportello sociale, porta e prende volantini, parla con le associazioni e crea legami sul territorio.

Inoltre nel territorio San Donato-San Vitale è stato fatto un accurato lavoro di mappatura delle risorse e le operatrici sono state coinvolte nella mappatura che è stata portata avanti a livello cittadino.

A Santo Stefano le operatrici mi parlano invece della difficoltà di riuscire a ritagliare dei momenti per potersi attivare sul lavoro di comunità, “l’intenzione c’è”, afferma una di loro, ma il tempo a disposizione è poco e il lavoro di comunità non strutturato.

Talvolta le operatrici si recano sul territorio per conoscere le realtà del terzo settore, soprattutto nel periodo in cui si lavorava alla mappatura delle risorse, prima che venisse resa pubblica sul sito del Comune di Bologna, mi raccontano poi che però “purtroppo il lavoro di comunità ha una storia sfortunata, perché passa sempre in secondo piano. Cioè quando poi c’è l’urgenza del lavoro, cade un po’ l’attenzione e si fa un pochino meno”.

Una di loro mi racconta che insieme alla figura Open si era attivata per strutturare il lavoro e andare a conoscere alcune associazioni, però in questo momento non lo stanno più facendo. Mi dice che “tutto il resto preme e per quello invece (per il lavoro di comunità) siamo noi a doverci attivare, purtroppo rischia sempre di andare un po’ in secondo piano”.

Un’altra operatrice mi dice che secondo lei se si volesse lavorare di più sulla comunità “servirebbero almeno 2-3 ore a settimana per fare una cosa che abbia un senso, se uno vuole tenere un po’ il filo dei discorsi, anche semplicemente coordinarsi con le varie aree” e dare continuità alle associazioni con le quali si inizia a instaurare un rapporto.

“Bisogna mettere in piedi anche delle dinamiche, che dopo poi ti coinvolgono, perché devi avere relazioni con associazioni e realtà del territorio, dopo magari diventi un punto di riferimento e quindi devi poi avere lo spazio, senno diventa anche poco corretto avviare dei rapporti che poi non riesci a seguire.”

Mi dice però anche che in questo momento sarebbe molto difficile ritagliare queste ore settimanali, trovandosi in una situazione critica per quanto riguarda l’organico.

Anche nel Quartiere Savena l’organico degli operatori non è adeguato alle esigenze del servizio e questo impedisce di potersi concentrare sul lavoro di comunità, un’operatrice però mi racconta:

“io ho seguito il corso sulla dipendenza del gioco d’azzardo e mi è venuto in mente il caso di un soggetto del quale era venuta a sportello la mamma anziana settantenne e mi ricordavo ancora nome e cognome di questo signore 50enne che praticamente stava chiuso nella sua camera a giocare al trading online. Nel corso si è parlato anche di questa patologia del trading online e questa signora anziana venne a sportello da me piangendo dicendo che temeva che il figlio sperperasse la sua pensione perché vivevano solo di quella e quando sono tornato ho parlato con la responsabile di questo caso chiedendole che fine aveva fatto perché poi l’aveva preso a mano lei e le ho detto che mi sarebbe piaciuto sentire come stava questa signora e come avesse risolto il suo problema, la mia responsabile è riuscita a trovare il numero, io ho chiamato la signora e sono stata una ventina di minuti al telefono con lei per sapere come andava e lei mi ha detto non era cambiato niente, le ho dato l’indirizzo di questo centro per le ludopatie, lei mi ha detto che aveva bisogno anche di sentire un avvocato per capire come tutelare le proprie finanze, le ho spiegato che lì c’è anche un’avvocata che si occupa di queste cose poi l’ho fatta sfogare al telefono, non so se la

signora abbia risolto qualcosa con i miei riferimenti, ma sicuramente questo è un esempio di come il lavoro di comunità possa farci accendere delle lampadine sulle nostre situazioni per cercare di dare sollievo.”

A Savena le operatrici mi raccontano di avere un obiettivo: cercare di mantenere una mattina a settimana, che sia il martedì o il giovedì, per occuparsi del lavoro di comunità, ricominciare a visitare le realtà del territorio e instaurare un dialogo con loro.

A Borgo Panigale–Reno attualmente il lavoro di comunità occupa poco spazio nelle mansioni degli operatori. Talvolta vengono invitati agli incontri con le associazioni, che però sono sporadici e non strutturati.

La sensazione generale è che vi siano le competenze e la volontà di portare avanti il lavoro di comunità, ma che manchi una struttura organizzativa e una formalizzazione che lo rendano di primaria importanza e non come un lavoro che viene svolto solo se c'è tempo a disposizione.

Aspetti problematici

Uno degli aspetti problematici più evidenti emersi riguarda la disparità tra i vari quartieri della città, che risulta particolarmente evidente in un contesto come quello di Bologna, una città relativamente piccola. Questa disparità nella gestione dei servizi e nell'organizzazione delle risorse sembra riflettere storie e dinamiche diverse, ma porta a un divario significativo nella qualità e nell'accessibilità dei servizi tra le diverse zone. Nonostante le buone intenzioni di tutti gli operatori coinvolti, questa differenza di approccio può generare disorientamento, confusione e disuguaglianza tra i cittadini, compromettendo l'efficacia degli interventi.

Un'altra criticità riguarda il rischio di un servizio "respingente" che non riesce a rispondere adeguatamente alle esigenze specifiche di ogni individuo, a causa di un'organizzazione che tende a lasciare in mano ai singoli servizi sociali l'organizzazione delle risposte senza una formazione appropriata agli operatori e senza direttive condivise. Inoltre, la mancanza di raccordo tra i vari operatori e l'assenza di una definizione chiara e condivisa di cosa costituisca il segretariato sociale contribuiscono a un sistema disorganizzato che rende difficile garantire coerenza e continuità nelle azioni.

La mancanza di contatto con le assistenti sociali fa emergere la difficoltà di lavorare "a pezzetti" e non con una continuità di interventi, impedendo un intervento realmente cucito sulle necessità individuali e compromettendo la qualità complessiva del servizio offerto.

A ciò si aggiunge il disagio legato al lavoro amministrativo, che spesso non soddisfa appieno le esigenze degli operatori che provengono da esperienze e formazioni educative e sociali. Molti sentono

che la loro formazione e competenza professionale vengano sottoutilizzate o mal orientate, con un conseguente abbassamento del livello di soddisfazione e dell'efficacia nel lavoro quotidiano.

Infine, nonostante questo argomento non sia stato oggetto di indagine da parte mia, è emerso da parte di tre operatori che lavorano in tre diversi quartieri, un rapporto problematico con l'Ufficio Reti, con il quale risulta difficile riuscire a collaborare.

Proposte organizzative/migliorative

De seguito elencherò le proposte migliorative che sono venute fuori dai singoli operatori e dal confronto con questi ultimi.

Innanzitutto risulta fondamentale la *valorizzazione* delle singole competenze degli operatori di sportello, in modo da incentivare le figure altamente specializzate a non cercare un'alternativa lavorativa nel settore privato.

Inoltre sarebbe necessario *individuare la o le figure* che operano allo sportello, e, se sono figure con formazioni diverse, individuare quali siano le prassi da seguire, quali siano i metodi e quali i contenuti del lavoro.

Ad oggi non è presente una *formazione* per gli operatori di sportello e le tematiche che sarebbe fondamentale affrontare riguardano: gestione dell'emergenza, gestione dell'aggressività, ascolto attivo e individuazione del bisogno.

Emerge l'importanza del *rapporto con le assistenti sociali* del Servizio Sociale di Comunità. Attualmente in molti quartieri l'unico momento di incontro con le assistenti sociali è la supervisione organizzativa, che si sta rivelando un'occasione fondamentale per la costruzione di un lavoro comune e per creare un senso di appartenenza e di affiatamento.

Lo sportello sociale oltre ad essere un luogo di ascolto, potrebbe svolgere un'importante funzione rispetto alla *raccolta dei dati* inerenti i bisogni del territorio, per poi valutare come procedere con una progettazione che tenga in considerazione anche i bisogni meno evidenti.

Quello che secondo me risulta centrale è cercare di comprendere come poter implementare il lavoro di comunità. Gli le figure con una formazione umanistico-educativa con cui ho parlato potrebbero valutare di pensare a dei *progetti educativi* individuali, come quelli che vengono portati avanti dal quartiere Navile, tenendo conto delle proprie competenze e del tempo a disposizione e attuarli nei loro territori di riferimento. Questi progetti individuali potrebbero aiutare a creare un legame col territorio e a dare un respiro alle figure educative rispetto alla mole di lavoro amministrativo. Questi progetti potrebbero occupare in modo strutturato una mattina a settimana. Il lavoro di comunità necessita di essere inserito nelle mansioni ordinarie e di trovare un posto nella settimana lavorativa, come un posto viene trovato per le ore di sportello e le mansioni amministrative.

Per quanto riguarda il lavoro amministrativo, invece, penso sarebbe fondamentale ripensare a una riorganizzazione, in modo da liberare chi ha competenze educative quel tanto da permettergli di sviluppare il lavoro di comunità.

Molte *funzioni amministrative* potrebbero essere *accentrate* e svolte da chi competente rispetto al lavoro amministrativo, svolte da chi ha una formazione specifica contabile ad esempio.

Infine si evince da tutte le interviste l'importanza di *momenti di confronto strutturati tra operatori* di diversi quartieri.

Avere dei momenti di restituzione rispetto a ciò che si evidenzia in questo project work risulta di fondamentale importanza, per poter co-progettare insieme ai colleghi uno sportello sociale cittadino, dislocato nei vari territori, che tenga conto delle esigenze individuali delle persone avendo però alle spalle strumenti, formazioni e obiettivi comuni a livello cittadino.

Per molti degli operatori sarebbe inoltre fondamentale avere un *coordinamento cittadino* che permetta agli operatori di incontrarsi con cadenza mensile, che tenga conto del lavoro di comunità che viene svolto e riesca a strutturare eventuali formazioni, che renda quella degli operatori di sportello una rete. Il coordinamento sarebbe importante venisse fatto da una figura con competenze educative, se l'obiettivo è quello di creare allo sportello un ambiente in cui figure educative possano sviluppare le loro mansioni.

Conclusioni

L'analisi condotta ha evidenziato come gli sportelli sociali rappresentino un servizio essenziale per l'accesso ai diritti e alle prestazioni sociali, ma al contempo soffrano di una serie di criticità organizzative che ne limitano l'efficacia. La disparità tra i diversi quartieri, la mancanza di coordinamento a livello cittadino, l'assenza di una formazione specifica per gli operatori e il sovraccarico di mansioni amministrative emergono come elementi che compromettono la qualità del servizio e la valorizzazione delle competenze professionali degli operatori.

Dalle interviste emerge una forte volontà da parte degli operatori di migliorare il servizio, strutturando un coordinamento più efficace e favorendo la creazione di un modello organizzativo condiviso tra i quartieri. La formalizzazione del lavoro di comunità, il rafforzamento del raccordo con le assistenti sociali e la promozione di momenti di confronto tra gli operatori potrebbero contribuire a rendere gli sportelli sociali strumenti più funzionali ed efficienti.

Alla luce di queste considerazioni, la ricerca suggerisce la necessità di un ripensamento strutturale che non solo risponda alle esigenze operative, ma che valorizzi le professionalità coinvolte e rafforzi il ruolo dello sportello sociale come punto di riferimento per la comunità. Un sistema più coeso e organizzato consentirebbe di trasformare questi servizi in presidi territoriali stabili, accessibili e capaci di rispondere in modo adeguato ai bisogni della cittadinanza.

Bibliografia

Comune di Bologna. "Sito ufficiale del Comune di Bologna". Accessibile al link: <https://www.comune.bologna.it/>

Comune di Bologna. "Piano di Zona". Accessibile al link: <https://www.comune.bologna.it/servizi-informazioni/piano-zona-programmazione-sociale>

Legge 8 novembre 2000, n. 328. "Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali". Gazzetta Ufficiale n. 265 del 13 novembre 2000.

Legge Regionale 2 marzo 2003, n. 2. "Norme in materia di politiche sociali e di servizi socio-assistenziali". Gazzetta Ufficiale della Regione Emilia-Romagna, n. 41 del 7 marzo 2003.

Delibera di Giunta Regionale 4 agosto 2008, n. 432. "Indirizzi per la programmazione degli interventi regionali in materia di servizi sociali". Gazzetta Ufficiale della Regione Emilia-Romagna, n. 115 del 18 agosto 2008.

Rimoldi L., Pozzi G., (a cura di), 2022, *Pensare un'antropologia del welfare. Etnografie dello stato sociale in Italia*. Meltemi Editore, Milano.

Severi I., Landi N., (a cura di), 2016, *Going public. Percorsi di antropologia pubblica in Italia*, Università di Bologna, Dipartimento di Filosofia e Comunicazione, Centro Internazionale per la Storia delle Università e della Scienza, Bologna