



Città di Bolzano  
Stadt Bozen

## OSSERVATORIO PER LE POLITICHE SOCIALI DELLA QUALITÀ DELLA VITA



# **La Bottega Santo Stefano**

Un progetto di comunità  
un emporio solidale,  
e molto di più

a cura di  
Milena Brentari

Ripartizione Servizi alla Comunità Locale



## OSSERVATORIO PER LE POLITICHE SOCIALI DELLA QUALITÀ DELLA VITA

Autrice: Milena Brentari

Supervisione: Carlo Alberto Librera

Traduzione: Claudia Tarfusser

Layout: Marco Bernardoni

Stampa: Città di Bolzano

Edizione: settembre 2019

Questo paper è scaricabile dal sito della Città di Bolzano sotto la sezione "Osservatorio per le politiche sociali della qualità della vita".

È consentita la riproduzione di informazioni, grafici e tabelle previa indicazione della fonte. Citazione:

Brentari, M. (2019) *La Bottega Santo Stefano. Un progetto di comunità, un emporio solidale e molto di più*, Osservatorio per le politiche sociali della qualità della vita, Ripartizione Servizi alla Comunità locale, Città di Bolzano.

## **Ringraziamenti**

Un cordiale ringraziamento va a tutti coloro che a diverso titolo hanno collaborato con l'autrice della ricerca: tutte le persone intervistate, i componenti del Direttivo dell'Associazione Santo Stefano, in particolare Barbara Vogliotti e Mauro Cannavò e la mia collega Silvia Recla.



## Sommario

Prefazione	4
Premessa	5
Introduzione	6
1.0 Gli empori solidali in Italia	7
2.0 La metodologia della ricerca	8
2.1 Le fasi della ricerca	8
3.0 La Bottega Santo Stefano	9
3.1 Vision, mission e organizzazione della Bottega	10
3.2 La testimonianza dei/delle clienti della Bottega	17
3.3 La testimonianza dei/delle volontari/e della Bottega	20
3.4 Criticità. Il punto di vista del Direttivo	25
4.0 Osservazioni conclusive	27
Appendice – la traccia del focus group e delle interviste	30
Sitografia	33

## **Prefazione**

L'aumento delle disuguaglianze sociali e della povertà, con il relativo insorgere di nuovi modelli di marginalità sociale e economica, è un fenomeno presente anche nella "ricca" Bolzano. Purtroppo oggi, accanto alle tradizionali forme di emarginazione, affiorano nel nostro territorio nuove condizioni di povertà che vedono sempre più famiglie in difficoltà ad arrivare a fine mese e a costrette a vivere in solitudine il loro disagio. Gli Empori della Solidarietà, come la "Bottega Santo Stefano" nella parrocchia del Santo Rosario, in via Claudia Augusta, nel quartiere di Oltrisarco, sono un tentativo di cercare una soluzione più idonea e dignitosa, senza cadere in un facile assistenzialismo e dimenticare il valore educativo della spesa quotidiana.

Certamente non è una risposta esaustiva al problema delle famiglie in difficoltà, ma sono convinto, grazie all'impegno profuso dall'associazione Santo Stefano, sia una testimonianza concreta affinché non venga mai perso di vista il valore dell'accoglienza, della solidarietà e della gratuità.

Credo, inoltre, che queste iniziative possano rappresentare un valido strumento al servizio dei centri di ascolto delle parrocchie, di lotta al disagio sociale e ci dimostra che, nella nostra città, il volontariato è vivo, è diffuso, è un'opportunità per chi lo pratica, ma soprattutto continua ad essere una scommessa per il futuro.

dott. Juri Andriollo  
Assessore alle Politiche sociali

## **Premessa**

Anche a Bolzano esiste la povertà; la città identificata come la migliore per qualità della vita, con la migliore qualità dei servizi e con il minor numero di disoccupati deve fare i conti con la povertà. E' un fenomeno globale che colpisce ormai tutte le realtà, anche le più virtuose.

Per questo l'Amministrazione comunale ha voluto e, in certo qual modo, ha dovuto approfondire il tema realizzando una ricerca che ci mettesse nelle condizioni di avere una prima analisi della situazione attuale nella città di Bolzano.

Si è voluto conoscere una risposta alla povertà attualmente presente in città che, in quanto nata completamente staccata da ogni servizio pubblico e gestita altrettanto completamente da volontari, ci rende tutti particolarmente orgogliosi.

Ci piace pensare che questo lavoro possa stimolare altri progetti di questo tipo oltre che il miglioramento continuo di questo stesso progetto per dare una risposta sempre più efficiente ed efficace e soprattutto capace di mettere al centro la persona e la sua dignità.

dott. Carlo Alberto Librera  
Direttore della Ripartizione Servizi alla Comunità locale

## Introduzione

In molte regioni italiane gli "empori solidali" sono realtà sociali che cercano di contenere le vulnerabilità di persone indigenti, per impedire loro di cadere in forme di povertà estrema. Gli empori solidali sono dei piccoli negozi alimentari a cui possono accedere le persone accreditate che dimostrano di essere in uno stato di indigenza. Dalle indagini su questi piccoli supermercati solidali emerge che, in molti casi, sono stati avviati dagli stessi enti o associazioni che distribuivano le "borse della spesa" o le "collette alimentari". Gli empori solidali sono una forma evoluta di aiuto alle famiglie e alle persone che vivono situazioni temporanee di povertà.

Il passaggio dalla distribuzione di sacchetti al "negozio" è mosso dal riconoscimento della dignità delle persone, alle quali viene data la possibilità di scegliere i prodotti che desiderano. Tanti empori offrono inoltre un servizio di ascolto, di consulenza, proposte di laboratori, di percorsi formativi e culturali: dalla cucina con gli avanzi, alla gestione del bilancio familiare, dal risparmio energetico al piccolo artigianato, dalle riparazioni al cucito e al bricolage nonché attività per i bambini. Talvolta le/i "clienti" vengono coinvolti in attività di volontariato in associazioni o nello stesso emporio. Tutte queste attività sono generative di relazioni significative e di appartenenza comunitaria per tutti coloro che vi partecipano.

Gli empori solidali sono delle realtà multidimensionali di inclusione e di empowerment individuale e sociale, attraverso servizi finalizzati al contrasto della povertà e dello spreco alimentare. Sostegno concreto e materiale, riconoscimento della dignità della persona, relazioni significative, sviluppo di comunità e di reciprocità (welfare generativo), volontariato, ecologia, lavoro in rete sono pilastri fondativi di queste iniziative solidali.

La presente indagine si colloca nell'ambito dell' *"Osservatorio per le Politiche sociali della Qualità della Vita"*, strumento tecnico del Comune di Bolzano, istituito dalla Giunta Comunale con la finalità di accrescere la conoscenza delle dinamiche sociali della Città e di attuare misure e interventi che soddisfano i bisogni dei cittadini.

L'obiettivo della ricerca è quello di esplorare il modello e la struttura della "Bottega Santo Stefano", il primo emporio solidale della città di Bolzano, aperto dall'Associazione Santo Stefano nel quartiere Oltrisarco Aslago. L'ipotesi generale della ricerca è che la Bottega Santo Stefano sia un modello di contrasto alla povertà, il quale non si limita alla distribuzione di generi alimentari. Il sistema "Bottega" produce beni relazionali, capitale sociale e sviluppo di comunità. Il report descrive un quadro della storia, della vision, della mission e della organizzazione della Bottega e la testimonianza di alcuni/e "clienti" e di alcuni/e volontari/e. Lo studio e la presentazione della "Bottega Santo Stefano" si propone di condividere con i lettori un'iniziativa e un metodo di contrasto alla povertà fondati sul valore della dignità di ogni persona e della comunità, intesa come quel tutto in cui le persone si percepiscono importanti l'una per l'altra e le cui risorse vengono messe a disposizione per rispondere ai bisogni dei singoli.

## 1.0 Gli empori solidali in Italia

L'Emilia-Romagna ha la più alta concentrazione regionale degli empori solidali sparsi sul territorio nazionale (116 secondo un recente conteggio della Caritas Italiana). Sono sempre di più, inoltre, i territori, anche piccoli comuni, che avviano studi di fattibilità per dotarsi di un proprio emporio, segno che questo tipo di intervento è ormai riconosciuto come innovativo ed efficace.

Redattore sociale, il portale quotidiano sul disagio sociale e sul terzo settore, ci informa che sono circa 170 gli empori solidali attivi in Italia, un'altra quindicina aprirà tra la fine del 2018 e la prima metà del 2019 o è in fase di progettazione dichiarata. Il 95% degli empori è gestito da volontari. Il 1° rapporto di Caritas Italiana e CSVnet rivela che l'emporio è un modello che ha conosciuto una crescita impressionante nell'ultimo triennio: il 57% degli empori (102) ha aperto tra il 2016 e il 2018, quota che sale al 72% se si considera anche l'anno precedente.<sup>1</sup>

L'accesso agli empori avviene in base alla verifica delle condizioni di difficoltà, utilizzando combinazioni di documenti (soglia Isee, Irpef) e colloqui individuali. Le famiglie fanno la spesa gratis, munite di una tessera (elettronica o manuale) a punti da scalare o sistemi analoghi. Molti empori pongono un limite temporale di accesso alle persone accreditate, rinnovabile per almeno una volta. L'86% degli empori presta ulteriori servizi ai beneficiari: accoglienza e ascolto, orientamento al volontariato e alla ricerca di lavoro, terapia familiare, educativa alimentare e alla gestione del proprio bilancio, consulenza legale. Inoltre, il 55% delle strutture propone ai beneficiari lo svolgimento di attività di volontariato, sia all'interno che presso altre realtà fuori.

Le dimensioni e le caratteristiche degli empori sono piuttosto disomogenee. Il costo mensile per la gestione oscilla tra 0 e 28 mila euro, tuttavia più del 70% si attesta nella fascia tra 1.000 e 4.500 euro. A pesare maggiormente sono le voci di costo relative all'acquisto diretto dei beni (circa 40%) e al personale (per il 22%).

Gli empori riescono a disporre e hanno la capacità di gestire, mantenendo i requisiti di igiene e sicurezza del prodotto: alimenti freschi e ortofrutta (in 124 servizi), alimenti cotti (in 30) e surgelati. Ma anche prodotti per l'igiene e la cura della persona e della casa (in 146 empori), indumenti (in 50), fino ai prodotti farmaceutici, ai piccoli arredi e agli alimenti per gli animali. Sono infine presenti anche prodotti per bambini e ragazzi: giocattoli (disponibili in 62 realtà), articoli per la scuola e prodotti di cancelleria (in 92) e soprattutto alimenti per neonati (in 150).

I prodotti donati gratuitamente all'interno degli empori provengono dal fondo di aiuti europei agli indigenti (FEAD), dal Banco Alimentare, da donazioni, da collette alimentari, dal recupero dalla grande distribuzione organizzata e da piccoli produttori, acquisti diretti. Questi ultimi sono però minoritari, dato che gli empori si basano principalmente sul volontariato.

La Bottega Santo Stefano è un esempio di modello di emporio solidale gestito da volontari, coordinati dal Direttivo dell'Associazione Santo Stefano, che ha ideato e aperto la Bottega.

---

<sup>1</sup> <https://www.csvnet.it>

## 2.0 La metodologia della ricerca sulla Bottega Santo Stefano

L'esplorazione del Bottega Santo Stefano è stata guidata da un disegno di ricerca aperto, inizialmente non completamente strutturato perché volto a captare aspetti impensati, non previsti dal disegno di ricerca, che possono essere approfonditi nel corso dell'indagine sul campo, se ritenuti rilevanti a fini conoscitivi. I primi contatti sono stati presi con il Direttivo dell'Associazione Santo Stefano, per presentare l'idea della ricerca e per poter individuare alcuni/e "clienti" e volontari/e della Bottega, disponibili a partecipare a delle interviste. Con il Direttivo sono stati condotti un focus group e due interviste: la prima per comprendere come è nata e come è organizzata la Bottega e la seconda per rispondere a criticità espresse da alcuni/e "clienti" e da alcuni/e volontari/e.

Il disegno di ricerca aperto, le interviste in profondità e i focus group sono strumenti del metodo di ricerca qualitativa, attraverso il quale la realtà indagata si svela nelle sue peculiari sfaccettature, nelle positività e/o nelle criticità; le domande guida (intervista) e i temi guida (focus group) sollecitano i partecipanti ad esprimere informazioni puntuali, opinioni, aspettative, desideri e suggerimenti. In particolare la tecnica del focus group<sup>2</sup> condotta con i partecipanti della stessa organizzazione, favorisce l'attivazione di un confronto autentico, generatore di idee e di proposte.

Attraverso la ricerca sociale e la sua metodologia ci si prefigge di individuare dei fattori chiave per orientare azioni di intervento; l'innescare e il compimento delle azioni sarà compito di tutti coloro che a diverso titolo rivestono il ruolo per poterlo fare. La metodologia di ricerca di tipo qualitativo, ha consentito di porre il focus su una molteplicità di aspetti che rendono il sistema "Bottega Santo Stefano" una realtà complessa che ha un impatto positivo non solo sul target diretto (i/e "clienti") bensì anche sui/le volontari/e e sulla comunità del quartiere di riferimento (target indiretto). Come vedremo, la distribuzione alimentare è un'attività intorno alla quale ruota un progetto di sviluppo di comunità, volto all'inclusione di tutti coloro che con diverse motivazioni entrano in contatto diretto o indiretto con la Bottega.

### 2.1 Le fasi della ricerca

La multidimensionalità della Bottega è stata via via scoperta nel corso dello svolgimento delle tre fasi della ricerca. Nella prima fase dell'indagine è stato condotto un focus group e la prima intervista con il Direttivo dell'Associazione Santo Stefano. Nella seconda fase sono state condotte le interviste con 10 clienti e con 12 volontari/e della Bottega. I/le clienti erano composti da 7 donne e 3 uomini, i/le volontari/e da 5 uomini, 3 donne e 4 ragazzi. Nella terza fase sono state sottoposte ai componenti del Direttivo le questioni critiche espresse da alcuni/e "clienti" e volontari/e della Bottega. Questo confronto ha consentito di tracciare un quadro dei diversi punti di osservazione sulla realtà della Bottega. L'approfondimento di alcune informazioni raccolte e il confronto fra le diverse prospettive sulla stessa realtà accresce la comprensione del suo significato e del modello che la struttura.

---

<sup>2</sup> Il focus group è una tecnica di rilevazione per la ricerca sociale incentrata sulla discussione tra un piccolo gruppo di persone, invitate da uno o più moderatori, a parlare tra loro in profondità di un argomento oggetto di indagine.

### **3.0 La Bottega Santo Stefano**

La Bottega Santo Stefano è stata inaugurata il 7 marzo 2018 e ha la sede nella parrocchia del Santo Rosario in via Claudia Augusta a Bolzano. L'associazione Santo Stefano, responsabile della gestione della Bottega, si occupa di aiuto alimentare dal 2008, in passato con la distribuzione di sacchetti contenenti beni alimentari di prima necessità.

Nel primo incontro con il Direttivo è stato condotto un focus group orientato dai seguenti temi guida: la vision e la mission della Bottega, la motivazione personale che anima il volontariato (perché faccio quello che faccio).

Durante il focus group il Direttivo ha avuto modo di confrontarsi e di riflettere sulla vision, la dimensione ideale, e sulla mission, la dimensione operativa della Bottega. Vision e mission sono infatti due facce della stessa medaglia, tuttavia non sono interscambiabili. La vision fa riferimento agli obiettivi e ai valori che si vogliono trasferire all'interno e all'esterno dell'impresa (in questo caso di volontariato), rappresenta il sogno che si vuole concretizzare. La mission è l'insieme di strategie, strumenti, modalità, risorse utilizzate per rendere reale il sogno ideale.

Lo sviluppo di comunità e della persona umana sono il sogno dell'Associazione Santo Stefano. Da questo punto di vista la Bottega è uno strumento della vision in quanto attraverso l'attività di distribuzione e di "acquisto" dei viveri, la dimensione più visibile e tangibile della Bottega, si vuole creare benessere sociale e individuale per tutti coloro che la frequentano.

Per poter realizzare la vision è necessario procedere per progetti che di volta in volta si strutturano attraverso una mission mediante obiettivi chiari, possibili, identificabili, misurabili e controllabili. In questa ottica i volontari sono come gli imprenditori, diversa è la concezione dell' "utile d'impresa", che non è economico bensì sociale: il benessere e la qualità della vita delle persone e della comunità.

I componenti del Direttivo sono stati invitati anche a rispondere alla domanda "*Perché faccio quello che faccio, cosa mi motiva profondamente a fare il volontario nella Bottega*"; i partecipanti al focus group hanno avuto l'occasione di scoprire o riscoprire, oltre all'ideale comunitario della Bottega, una motivazione personale profonda, un'energia personale che alimenta la loro scelta di essere "dono per il prossimo" attraverso l'attività di volontariato nella Bottega.

In seguito al focus group il Direttivo ha condiviso le seguenti vision e mission:

#### **Vision**

Far sì che ogni persona in stato di bisogno del quartiere Aslago-Oltrisarco possa trovare una comunità su cui contare, che le faccia riscoprire le risorse che ha in sé.  
Promuovere il volontariato come dono gratuito di sé.

#### **Mission**

Accogliere, accompagnare, educare e valorizzare la persona in stato di bisogno, mettendola al centro mediante l'ascolto e la donazione di generi alimentari, da lei liberamente scelti a tutela della sua dignità

### **3.1 Vision, mission e organizzazione della Bottega**

Nel corso dell'intervista la Presidente e il Vicepresidente del Direttivo narrano le origini, la storia della Bottega e ne descrivono l'organizzazione.

#### **1. Come è nata l'idea della Bottega Santo Stefano?**

*Come indicato nello Statuto della nostra Associazione, la Bottega è nata con l'intento di:*

- *offrire un sostegno educativo e sociale di prossimità a persone e nuclei familiari di qualsiasi nazionalità, religione e cultura che versano in condizione di indigenza, difficoltà o disagio familiare, lavorativo, economico e/o sociale;*
- *promuovere il senso di partecipazione e di responsabilità comune dei singoli componenti della società civile nella lotta alla povertà e all'emarginazione, favorendo forme attive e concrete di condivisione e carità tra di loro che generino speranza.*

*Inoltre la Bottega è stata pensata in special modo per mettere al centro la dignità della persona in quanto tale.*

#### **2. A quale bisogni risponde la Bottega e in che modo?**

*La Bottega si inserisce in un percorso di presa in carico, accompagnamento e valorizzazione della persona in stato di disagio (sia esso economico che fisico che spirituale): il soddisfacimento del bisogno alimentare non è che uno degli aspetti di tale presa in carico, forse il più immediato, quello che genera subito speranza ed è tangibile e misurabile.*

#### **3. Perché avete scelto il nome "Bottega"?**

*La Bottega si ispira al modello di "Emporio Solidale" di Caritas sviluppato a livello cittadino su gran parte del territorio nazionale. A differenza di questo, tuttavia si è scelto di realizzare la nostra Bottega nel quartiere della città in cui l'Associazione risiede per garantire l'efficacia della rete relazionale che s'intende costituire. Si è deciso di chiamarla "Bottega Santo Stefano" proprio per richiamare la valenza che tale parola aveva fino a pochi decenni fa, ovvero un luogo familiare, a dimensione ridotta, in cui ci si conosce per nome, in cui oltre a fare la spesa si chiacchiera del più e del meno, con calma e serenità; un luogo in cui le persone che entrano si sentano accolte e abbiano anche voglia di soffermarsi oltre il momento degli "acquisti" per passare un po' di tempo con i volontari e quindi conoscersi meglio. E' per questo che prima di entrare nel negozio vero e proprio i beneficiari accedono ad un locale che si chiama "accoglienza" e che ha proprio questa finalità, quello di accogliere le persone che arrivano. Quando un ospite arriva a casa mia lo saluto, gli chiedo come va, lo faccio accomodare, gli offro qualcosa, mi metto a chiacchierare con lui: il nostro locale accoglienza è proprio questo. Un luogo in cui offriamo qualcosa da bere e mangiare, in cui facciamo giocare i bambini, in cui regaliamo il nostro tempo ai nostri ospiti per dire loro "per me sei davvero importante".*

#### **4. Prima della Bottega avete gestito per 10 anni un punto di distribuzione borse: come mai questo cambiamento?**

*Dal 2008 ad inizio 2018 abbiamo in effetti gestito un punto di distribuzione borse: tramite il Centro d'ascolto "attivavamo" le famiglie bisognose del quartiere e due volte al mese ogni famiglia riceveva una borsa viveri, preconfezionata dai volontari in base alla composizione del nucleo familiare. La Bottega è stata pensata e messa in piedi proprio al fine di migliorare il criterio della donazione di generi alimentari, offrendo in maniera più dignitosa l'approvvigionamento di cibo, per rendere le persone sempre più protagoniste e attive. L'apertura della Bottega è stata pensata con le seguenti finalità:*

- *evitare sempre più gli interventi di tipo meramente assistenziale, promuovendo invece la dignità della persona;*
- *normalizzare la quotidianità attraverso il semplice gesto di fare la spesa, potendo scegliere i prodotti e non – come avveniva precedentemente – vedendosi consegnare una "borsa della spesa" preparata da altri senza alcuna personalizzazione;*
- *rendere fruibile il servizio anche a quelle persone che, per diversi motivi, evitano i centri di distribuzione alimenti;*
- *introdurre un'educazione al valore dei beni mediante una responsabile gestione del budget a punti;*
- *rafforzare l'opera, peraltro già in atto in seno all'Associazione, di accoglienza delle persone che possono accedere alla Bottega;*

- *ampliare il numero di persone che – a vario titolo – sostengono l’Associazione (semplici cittadini, ditte produttrici o distributrici, altre associazioni presenti sul territorio);*
- *mettere “in vetrina”, oltre al cibo, anche i beni relazionali: ascolto, accompagnamento, attenzione, fiducia, speranza, relazione.*

## **5. Quanto tempo avete impiegato per aprire la Bottega? Avete incontrato delle difficoltà? Avete avuto dei supporti?**

*La fase di progettazione ha richiesto circa 1 anno e mezzo: la difficoltà maggiore è stata senza dubbio la mole di lavoro che essa ha richiesto soprattutto in relazione all’allestimento dei locali, e lo sviluppo del nuovo software di gestione del magazzino, della Bottega e degli utenti. Tutte queste attività sono state in capo esclusivamente ai volontari, non avendo la nostra Associazione alcun dipendente stipendiato. I primi mesi sono stati molto faticosi, come avviene ogniqualvolta si cambia radicalmente, sia come adattamento da parte dei volontari, sia perché non avevamo nessuna esperienza nella gestione di un negozio e quindi abbiamo avuto parecchie riunioni organizzative proprio per capire cosa fare, man mano che le questioni si presentavano e a cui dovevamo dare una risposta in tempi brevi. Come supporto abbiamo avuto un confronto con altri Empori già avviati da tempo, ovvero quelli di Reggio Emilia e Parma.*

*I locali ci sono stati messi a disposizione dalla Parrocchia del Santo Rosario nel quartiere Oltrisarco Aslago (a cui paghiamo un canone mensile per tutte le spese di gestione). Per quanto concerne gli arredi, una parte era già di proprietà dell’Associazione, una parte ci è stata regalata dalla Parrocchia S.Rosario e molto è stato acquistato con fondi propri.*

*Quanto ai viveri, ci vengono forniti gratuitamente da vari Enti, associazioni, mense scolastiche, negozi grandi e piccoli e singole ditte produttrici. A fronte inoltre di donazioni liberali in denaro da parte di simpatizzanti e sostenitori dell’Associazione, la stessa acquista direttamente anche taluni prodotti al fine di integrare quanto non disponibile dalla rete dei donatori.*

## **6. Quali sono le persone che hanno diritto di accedere alla Bottega? Con quale metodo avete stabilito i criteri?**

*L’accesso in Bottega non è mai diretto: esso avviene sempre dopo un colloquio al Centro di Ascolto, che è un servizio di accoglienza, ascolto e primo orientamento di persone che vivono appunto una situazione di disagio; Il Centro d’ascolto è il luogo dove avviene il primo incontro con le persone e i loro problemi espressi e inespressi. Attraverso un primo colloquio di circa 30 minuti, i volontari aiutano la persona a mettere a fuoco il disagio sottolineando le cause che lo hanno determinato.*

*Segue una fase progettuale e di accompagnamento che ha lo scopo di riuscire ad attivare tutte le risorse della persona per un affrancamento autonomo dalle cause che hanno determinato il bisogno. Il nostro aiuto alimentare è – come detto - solamente uno degli aspetti della presa in carico della persona, ma il nostro impegno va oltre: vogliamo infatti stimolare ed attivare tutte le risorse, le energie, i talenti di queste persone per portarli passo dopo passo, con costanza e pazienza, verso una sempre maggiore autonomia e corresponsabilizzazione.*

*I criteri per accedere alla Bottega sono essenzialmente due: la residenza nel quartiere di Oltrisarco-Aslago ed un ISEE che attesti la difficoltà economica.*

## **7. Quali prodotti sono presenti in Bottega e che “prezzo” o “valore” hanno?**

*In Bottega sono presenti:*

- *prodotti a lunga conservazione*
- *frutta e verdura pre-imbustata o sfusa*
- *latticini (in particolar modo joghurt e formaggi), altri prodotti da frigo di prossima scadenza (p.e tortellini, pasta fresca o pasta sfoglia), talvolta anche salumi, carne o pesce*

*Ogni prodotto presente in Bottega non ha un costo in Euro bensì un valore espresso in punti (p.e. un litro di olio di oliva vale 6 punti, 500 g. di pasta 0.75 punti). L’assegnazione del punteggio ai vari prodotti non è fissa ma varia nel tempo poiché viene sempre modulata in base alla disponibilità in magazzino, alla richiesta delle famiglie ed alla scadenza del prodotto, cercando di mantenere comunque sempre un valore simile a quello di mercato espresso in Euro.*

## 8. Come avviene la scelta dei viveri in Bottega da parte dei beneficiari

Gli "acquisti" avvengono nei limiti del sistema della tessera a punti: In sede di colloquio al Centro di Ascolto si determinano i punti mensili che ogni famiglia avrà a disposizione e che dipendono dalla composizione del nucleo familiare e tengono conto della presenza di minori e disabili. I punti vengono caricati ogni mese sul gestionale che li associa al codice fiscale del capofamiglia. Una volta assegnati i punti, i beneficiari possono fare la spesa liberamente come in qualsiasi altro negozio, "scegliendo" ciò che desiderano. Su taluni prodotti molto richiesti dalle famiglie e che di solito scarseggiano (p. e. olio di oliva e tonno), sono previsti dei blocchi mensili e/o giornalieri, proprio per dare modo a tutte le famiglie di poterne prendere. I punti che non vengono usati nel mese non vengono riportati al mese successivo né ceduti ad altri beneficiari.

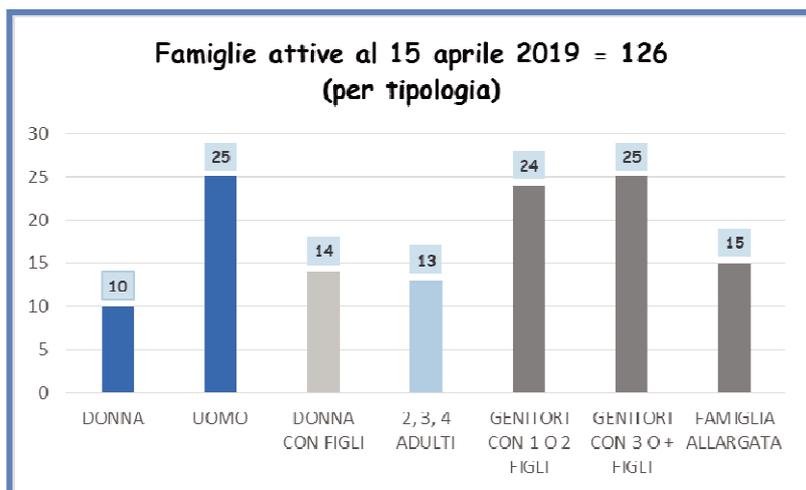
## 9. Per quanto tempo i beneficiari possono frequentare la Bottega?

L'accesso alla Bottega viene condiviso con la famiglia in sede di colloquio iniziale al Centro di ascolto e può variare da alcuni mesi ad un anno, eventualmente prorogabile a seguito del perdurare delle condizioni di difficoltà che emergono in un successivo colloquio al Centro di Ascolto. La quasi totalità degli altri Empori solidali di Caritas prevede un periodo massimo di aiuto al fine di non incentivare il mero assistenzialismo: da noi in questo momento ci sono famiglie che vengono da ormai 4/5 anni e qualcuna anche da più tempo.

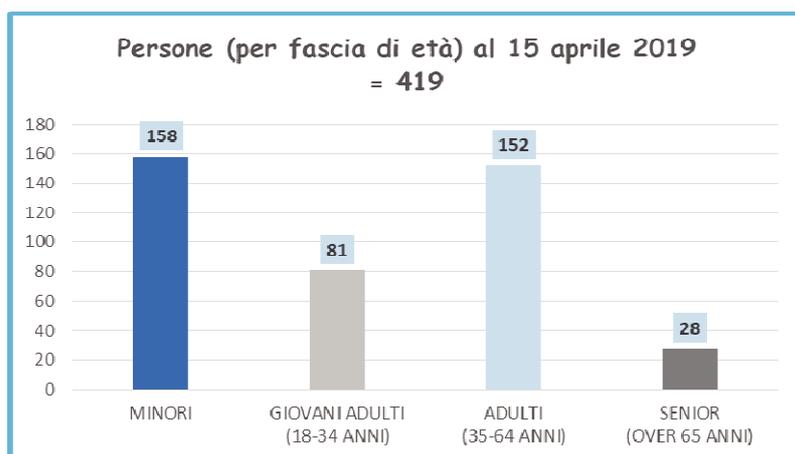
## 10. Avete delle statistiche sui vostri "clienti": quantità, genere, età, provenienza, altro...

Nel corso del 2018 sono state sostenute 155 famiglie per periodi variabili da 3 mesi in su: in particolar modo provenienti dal Maghreb (48 nuclei pari al 31%), autoctoni (34 nuclei pari al 22%) e dell'area Balcanica (22 nuclei, pari al 14% - in particolar modo dall'Albania)

Ad aprile 2019 risultano attive in Bottega 126 famiglie: si tratta soprattutto delle tipologie di famiglie più deboli, ovvero 25 uomini singoli, 24 donne sole o con bambini e famiglie numerose con 3 o più figli (25)



In totale sono state prese in carico 419 persone, ed anche in questo caso le più fragili: per il 44% (186 persone in totale) si tratta infatti di minori e anziani ultra 65enni.



## **11. Come è il rapporto con i beneficiari?**

*In genere è molto buono e con il tempo si stanno instaurando dei rapporti sempre più profondi con gran parte di loro. Certo, non tutti lo hanno accettato, perché ci sono anche persone che accedono in Bottega ma non cercano, anzi evitano, un maggiore coinvolgimento e si limitano a fare la spesa senza voler tessere rapporti più amichevoli con i volontari. E noi rispettiamo anche questo loro modo di essere e li lasciamo liberi, ma non per questo li trattiamo con minor attenzione o rispetto. I sorrisi e i gesti che "parlano" di accoglienza sono riservati a tutti, indistintamente ed indipendentemente dal loro desiderio di coinvolgimento e di relazione.*

## **12. Rispetto alla distribuzione della borsa\_viveri, quale pensate sia la differenza con la modalità di distribuzione della Bottega Santo Stefano?**

*L'apertura della Bottega ha fatto sì che ci sia più tempo per stare insieme ed un luogo più adatto per entrare davvero in relazione. La precedente modalità di distribuzione della borsa viveri poneva inoltre delle differenze tra l'IO e il TU. Ci sembra che invece l'apertura della Bottega abbia accorciato le distanze e creato un nuovo NOI, in cui la contaminazione ha fatto sì che non ci sia più quello forte e quello debole ma due persone di pari livello che sono diventate un po' più amiche. E' un nuovo NOI nato all'insegna di una maggiore dignità, di una relazione sempre più genuina e profonda, di condivisione di un pezzo di strada da percorrere insieme. Come ci auspicavamo, la Bottega ha sicuramente ridato dignità alle persone che vi possono accedere: per noi anche i "poveri" meritano il meglio. Come loro stessi ci hanno raccontato più volte, la possibilità di scegliere i prodotti invece che vederseli consegnare in un sacchetto pre-confezionato li ha resi veramente molto contenti e più liberi.*

## **13. Quali bisogni dei beneficiari rilevate?**

*Il bisogno primario che rileviamo in sede di colloquio iniziale al Centro di Ascolto è sicuramente quello lavorativo: quasi tutti ci chiedono se conosciamo qualche persona o qualche ditta che cerca lavoratori. In 6 anni di Centro d'ascolto siamo riusciti a trovare lavoro ad una sola persona: ma non misuriamo l'efficacia del CdA su questo parametro poiché la ricerca del lavoro non è né la nostra vocazione specifica né abbiamo le competenze necessarie per poter aiutare queste persone. Cerchiamo piuttosto di lavorare in rete coinvolgendo altre realtà specifiche presenti sul territorio.*

*Spesso ci viene anche chiesto di pagare bollette arretrate, rette scolastiche, debiti pregressi o medicinali, ma – salvo casi particolari – non diamo corso a tali richieste, semmai attiviamo un piccolo prestito che poi la famiglia ci restituisce tramite l'Azienda Servizi Sociali; talvolta ci arriva anche la richiesta di attivarci per cercare un appartamento più grande o ad un prezzo inferiore a quello pagato dalla famiglia.*

## **14. I "clienti" possono diventare volontari?**

*Abbiamo avuto alcune richieste in tal senso, ma abbiamo deciso di non accettarle per non mischiare i due ruoli, ovvero quello di beneficiario e quello di volontario e ciò per vari motivi:*

- *per non creare equivoci di sorta: per esempio l'utente potrebbe pensare: "se aiuto in Bottega magari posso avere più punti o posso farmi mettere da parte dei prodotti prima che vengano esposti sugli scaffali", oppure gli altri utenti che si accorgono che qualcuno è sia utente che volontario potrebbero appunto fraintendere questa doppia veste;*
- *al momento abbiamo già molti volontari e quindi come Direttivo preferiamo concentrarci sulla loro crescita: per noi la carità non è infatti sinonimo di "fare qualcosa" poiché intendiamo il volontariato come un'esperienza di carità più che una mera attività e quindi le figure-guida dell'Associazione cercano di seguire i volontari nel tempo, riflettendo insieme e periodicamente sul senso di ciò che stiamo e stanno facendo; abbiamo pertanto ritenuto di non avere al momento le risorse umane per affiancare eventuali utenti/volontari in questa esperienza.*

## **15. Avete promosso e promuovete l'esistenza della Bottega al Quartiere? Se sì, come?**

*Per noi è prioritario promuovere, più che l'esistenza della Bottega in sé, la cultura della solidarietà e della condivisione: vorremmo quindi che sia sempre più la comunità nel suo insieme a farsi carico della Bottega (ma anche delle nostre altre realtà caritative, in primis il Centro di Ascolto), di modo che la nostra opera non rimanga in mano solo ad uno sparuto numero di persone che, per convinzione religiosa o filantropia, hanno a cuore i poveri e se ne occupano. Il nostro sogno, che peraltro lentamente si sta avverando, è la corresponsabilità di tutta la comunità locale nell'impegno caritativo. Finora non abbiamo intrapreso attività o iniziative specifiche in tal senso: molti dei volontari che hanno iniziato a "operare" in Bottega vengono da precedenti percorsi educativi in seno alla parrocchia o a seguito del passaparola e testimonianza, ovvero dopo che un altro volontario già*

attivo ha raccontato loro la sua esperienza. Noi crediamo che se un'esperienza dà senso alla tua vita e ti rende felice, hai voglia di dirlo ai tuoi amici più cari affinché anche loro possano sperimentarla.

In questo momento crediamo che gran parte del Quartiere, soprattutto quelle persone che non frequentano la realtà parrocchiale, non conosca nel dettaglio la Bottega; forse ne ha sentito parlare o visto la fila che si forma talvolta in via S.Rosario prima dell'apertura ma non ne conosca né il senso né lo scopo.

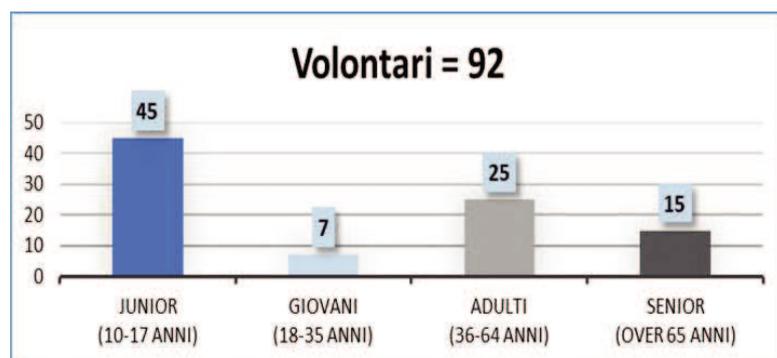
## 16. Avete degli sponsor?

Sì, anche se non sono sponsor ufficiali. Abbiamo alcune ditte private che ci sovvenzionano economicamente e/o fornendoci dei prodotti. Anche in questo caso è stato il racconto della nostra esperienza che ha sollecitato il responsabile di queste realtà aziendali a mettersi in gioco ed appoggiarci. Se si possono annoverare come sponsor, ci sono le persone che ci sostengono con il 5xmille, molte famiglie del quartiere che periodicamente ci regalano del cibo, e vari altri gruppi organizzati che ci aiutano a vario titolo.

Ci piacerebbe in futuro attivare un progetto denominato "Adotta uno scaffale", ideato dalla Caritas di Verona, che consiste nel proporre a scuole, aziende ma anche singole persone di sostenerci, impegnandosi a riempire uno scaffale della Bottega di uno o più prodotti per un periodo di tempo definito, sia attraverso la donazione diretta di alimenti sia tramite il versamento di un contributo economico per il loro acquisto.

## 17. La Bottega ha anche personale dipendente? Avete dati sui volontari? Quante ore dedicano al mese al servizio in Bottega?

L'Associazione non ha mai avuto né ha attualmente dipendenti e vive esclusivamente grazie al volontariato: nel corso del 2018 nelle varie attività si sono impegnati 92 volontari di ogni età.



Moltissimi dei volontari (il 66%), soprattutto i bambini e i ragazzi, nel corso del 2018 hanno dedicato al volontariato da 1 a 4 ore al mese, 16 persone da 5 a 9 ore al mese, 6 persone da 10 a 19 ore al mese, e 9 persone oltre 20 ore al mese.

## 18. Come mai avete così tanti volontari giovani? Dove e come li avete trovati?

Ne abbiamo tanti ma non siamo andati a cercarli in giro: quasi tutti infatti avevano già intrapreso un cammino di fede in parrocchia e quindi erano già in relazione con le figure-guida della nostra Associazione. Da molti anni il volontariato caritativo fa parte del percorso di catechesi proposto in parrocchia: non solo quindi nozioni di catechismo ma esperienze di carità. La scelta di venire in Bottega è nata fondamentalmente da qui.

Come già anticipato, molti junior prestatore servizio in Bottega insieme alla figura materna ed è ciò che noi auspichiamo, ovvero che sia la famiglia in primis che educa alla carità. Una cosa è dire a mio figlio "vai a fare servizio in Bottega", altro è andarci insieme.

## 19. Come riuscite a gestire tanti volontari?

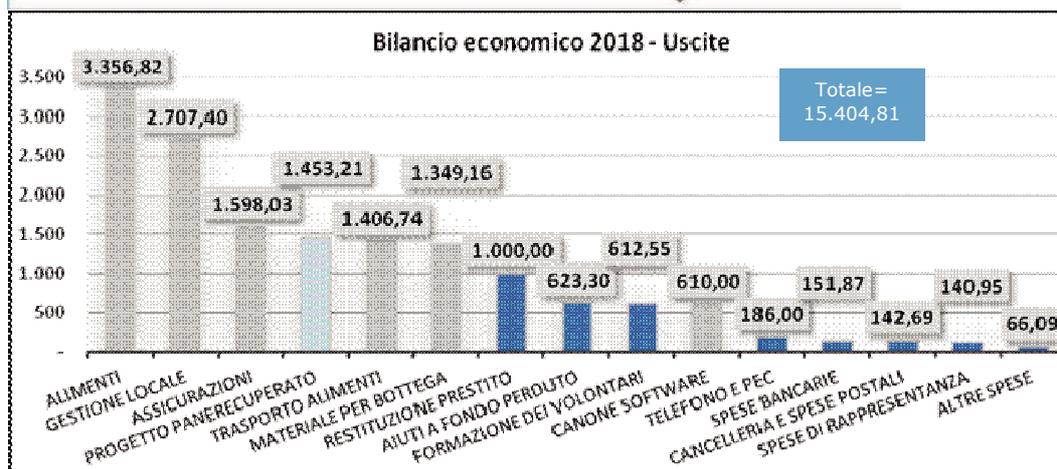
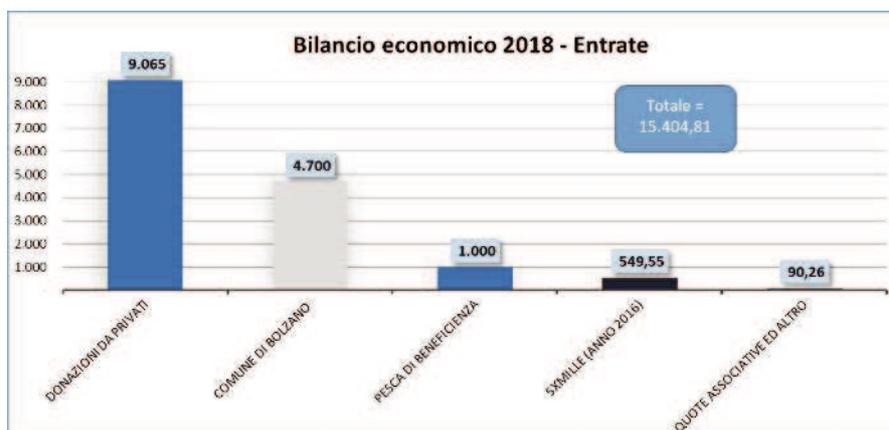
All'interno dell'Associazione il "gruppo Risorse" si occupa dei volontari: ci preme soprattutto seguirli nella loro esperienza, farli crescere nella carità. Periodicamente organizziamo degli incontri sociali in cui stare semplicemente insieme senza avere l'assillo di fare qualcosa, così abbiamo tempo per conoscerci meglio e sentirci una famiglia nella carità.

I compiti dei volontari non sono pre-fissati, nessuno firma un patto di volontariato e non ci sono manuali o istruzioni di sorta a cui attenersi, se non quelli sull'uso di norme igieniche visto che si manipola cibo. Anche rispetto all'impegno settimanale o mensile, non c'è alcun vincolo proprio perché più che gli aspetti formali ci interessa la relazione che riusciamo a creare con il volontario e il

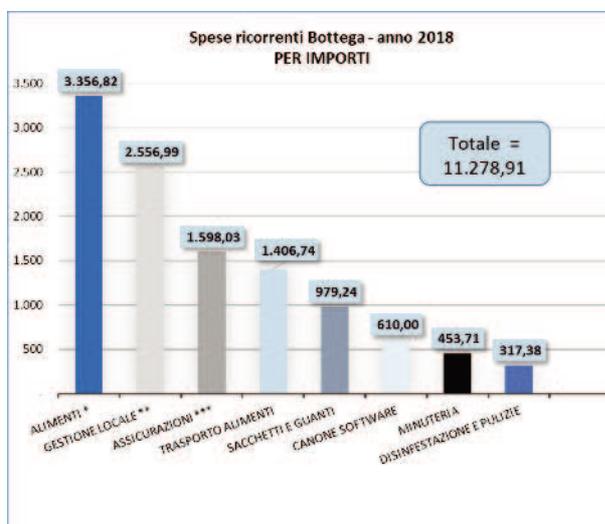
far sperimentare che la carità rende felici. Lasciamo quindi che ognuno sia libero di vivere questa esperienza come meglio crede e metta in comune i propri talenti e capacità.

## 20. Avete stimato i costi di gestione della Bottega? Quali sono le voci che pesano maggiormente e in quale percentuale?

L'Associazione vive soprattutto grazie alle donazioni di persone fisiche ed Enti privati che credono nella nostra opera e ci sostengono economicamente (quasi il 60% delle entrate). Il Comune di Bolzano ha deliberato un contributo totale di 4.700 euro, comprendente sia quello per l'attività ordinaria che per il progetto PaneREcuperato, mentre altre entrate di minor entità sono derivate da una pesca di beneficenza organizzata in settembre, dal 5xMille relativo alle dichiarazioni dei redditi del 2016 e dalle quote associative.



Le spese di investimento iniziale per l'allestimento ed apertura della Bottega sono state pari a 11.880,18 euro. Nel corso del 2018 le spese vive di gestione della Bottega ammontano a circa 940 euro mensili (11.278,91:12).



## **21. Quali sono i bisogni per il presente e per il futuro della Bottega**

*Per il presente direi allargare la rete dei sostenitori, insegnare l'uso di alimenti che i beneficiari per cultura non conoscono; mentre per il futuro ad inizio 2019 faremo sicuramente un bilancio di questi primi mesi, proprio per capire se stiamo andando nella direzione che ci eravamo prefissata o dove e come possiamo cambiare e migliorare e forse in quella sede emergeranno nuovi bisogni.*

## **22. Come affrontate le difficoltà che incontrate?**

*È capitato di trovarci in difficoltà economiche che ci spingevano a pensare di dover rinunciare alla Bottega e più di una volta, proprio quando stavamo mollando, sono giunti aiuti economici inaspettati. Ci spaventava molto anche il fatto di sapere di dover aprire la Bottega almeno due volte a settimana e di essere solamente in 15: se in 10 anni di associazione eravamo solo in 15 come era possibile diventare tanti in poco tempo? Ma ci è capitato di vivere circostanze dove è stato possibile raccontare il progetto Bottega al quale in tanti si sono poi interessati. Ci sono talvolta relazioni tra noi volontari non sempre facili da vivere, che si superano grazie ad uno sguardo più ampio che altri ci indicano. Tutto questo può essere tradotto in un'unica parola: si può pensare alla parola "fortuna", ma per noi questa parola è "Provvidenza". Qualcuno provvede a noi e ci accompagna in questa bella esperienza che rende piena e felice la nostra vita.*

## **23. C'è qualcosa che volete aggiungere, che ritenete importante comunicare?**

*Per noi è importante fermarci periodicamente sia per riflettere sulla nostra opera, sia per attingere la forza per andare avanti senza deviare dal nostro scopo iniziale: per far questo da inizio settembre ci troviamo mensilmente per un momento di preghiera comunitario, perché, come dice Papa Francesco, "bisogna incontrare Dio (che è Amore) nella preghiera, per portarlo agli altri nella carità". L'incontro di preghiera è un po' come collegare alla corrente il cellulare che si sta scaricando: ci serve sia per ricordarci che Dio ci ama (e che ci chiede di fare altrettanto gli uni gli altri) sia per chiedergli forza e fantasia per vivere la carità.*

Conclusa l'intervista con il Direttivo, si passa alla seconda fase della ricerca con il coinvolgimento di alcuni/e clienti.

### 3.2 La testimonianza dei/delle clienti della Bottega

Alle/ai clienti della Bottega è stato inizialmente chiesto *come sono venuti a conoscenza dell'esistenza del servizio offerto dalla Bottega Santo Stefano*. Le risposte sono molteplici: qualcuno era già un beneficiario della cosiddetta borsa della spesa, qualcuno ha notato la fila vicino alla Chiesa e ha chiesto informazioni, altri sono stati informati dall'assistente sociale, in parrocchia o da amici. Tutti ricordano di *avere sostenuto un colloquio* per accedere alla Bottega e alcuni hanno presente anche il motivo. La maggior parte delle/degli intervistati è informata sul fatto che i viveri provengono dalla *raccolta alimentare*, che la Bottega è gestita da *volontari* e *consiglierebbe o ha già consigliato* ad altri di accedervi.

Con la domanda *"Cosa Le piace della Bottega Santo Stefano"?*, si entra nel vivo del gradimento del sistema "Bottega" da parte delle/degli intervistati. Poche persone (3) dichiarano di preferire la *"borsa della spesa"* perché a loro avviso contiene più viveri; le altre apprezzano tutto ciò che trovano in Bottega: i viveri, la possibilità di scegliere, l'accoglienza, l'amicizia, la comunità, il contrasto allo spreco:

*La Bottega è confortevole, ci possiamo sedere, beviamo qualcosa, si sta al caldo. Puoi scegliere quello che vuoi. Col sacchetto della spesa prima ti mettevano loro dentro le cose, ti ritrovavi con cose che non mangia, allora ti toccava buttare via tante cose e ciò mi dispiaceva. Ora butto via molte meno cose. La Bottega non dev'essere intesa come un negozio, è un aiuto, prendiamo quello che ci danno, siamo grati per quello che riceviamo. Speriamo sempre di ricevere più cose. Qui trovo tanti omogeneizzati e questo mi aiuta molto nel nutrimento dei miei figli. Con i soldi che risparmio posso in parte pagarmi le bollette. È meglio la Bottega perché è più comoda per chi ha figli, perché puoi sceglierti quello che vuoi e c'è meno spreco.*

*La Bottega dà un aiuto abbastanza sostanziale in linea di alimentari. Non copre tutto, qualcosa la devo comprare lo stesso, ma le prime necessità sono coperte. È meglio la Bottega rispetto ai sacchetti perché diminuiscono gli sprechi. Nel sacchetto mettevano dentro di tutto, lo spreco derivava dal fatto che ti trovavi spesso con tante cose che scadevano tutte allo stesso giorno (es. yogurt), quindi ti riempi lo stomaco a dismisura un solo giorno e poi non hai niente i prossimi giorni. In Bottega c'è la roba, ma di alcuni prodotti ricevi poco: es. l'olio ne ricevi solo un litro al mese, il fresco non riesco mai a prenderlo. All'apertura c'è tanta roba, ma per essere tra i primi devo venire a mettermi in coda già alle 12:00, quando la Bottega apre alle 14:30.*

*Con la borsa della spesa ricevevo più cose da mangiare, dunque per chi è single è meglio ricevere la borsa della spesa. Da single ottieni pochi punti e dunque fai poca spesa, anche se poi prendere quello che vuoi, ma saltano fuori troppe poche cose. Per una famiglia è meglio la Bottega, perché hanno tanti punti a disposizione, possono fare dunque molta spesa e scegliere gli alimenti che veramente li servono. Ora con la Bottega un single riceve solo 1 litro di olio al mese. Pasta e pane e riso ce n'è sempre tanto, gli yogurt li devi mangiare subito altrimenti vanno a male. Io ricevo 10 punti (non bastano). Una famiglia riceve 50-80 punti, è un grande aiuto per le famiglie, i single invece ricevono troppi pochi punti.*

*Mi piace tutto, mi piace scegliere e scegliere ciò che mi serve. Così non butto nell'immondizia.*

*Nella Bottega mi sento più libera e non come una che chiede l'elemosina.*

*Mi piace l'accoglienza e lo spazio per i bambini mentre si fa la spesa, l'impegno dei volontari, c'è molto in azione, il tè con i biscotti mentre si attende. Il sentirsi trattati come una persona, il sacchetto non ti fa sentire una persona.*

*Mi piace l'aiuto, il poter parlare e fare amicizia. Ma con la Bottega perdi più tempo se c'è la fila e così non riesco a usare tutti i buoni.*

Per approfondire come viene percepita la *dimensione comunitaria* della Bottega è stata posta la domanda specifica *"Cosa è per Lei una comunità? La trova nella Bottega Santo Stefano?"* Con la prima parte della domanda *"Cos'è per Lei una comunità"* si è voluto arrivare ad un significato condiviso del termine "comunità" e in sintonia con la vision del Direttivo della Bottega, ossia un ambiente solidale che ruota intorno al riconoscimento e al rispetto reciproco del valore intrinseco di ogni persona. Alcuni associavano il termine "comunità" a un luogo "terapeutico". Una volta chiarito il significato condiviso, gli intervistati raccontano:

*Sì, la Bottega è come una famiglia, qui mi aiutano.*

*Una comunità è quando si sta tutti insieme, qui la trovo. Io ho fatto amicizia con tutti.*

*La Bottega è una comunità, perché ci sono altre persone che vengono, ci possiamo scambiare le idee, ci conosciamo. Ho fatto tantissime amicizie qui, trovando aiuto per parlare, suggerimenti. Ci scambiamo idee ad esempio racconto che ho trovato aiuto per un problema da una certa parte e consiglio all'altro di andare anche lì. Però non ci aiutiamo praticamente avvicenda, solo sostegno morale e scambio di idee e consigli.*

*Un'alleanza di alcune persone che si danno da fare per gli altri. La trovo nei volontari. Ci sono pochi italiani, tutti stranieri che stanno sulle sue.*

*In Bottega c'è lo spirito di comunità perché lo fanno con il cuore. Appena entri ti accolgono, c'è il tè e il caffè...mi hanno dato anche dei vestitini, posso raccontare anche cose private e mi sento capita.*

*Si qui c'è accoglienza, tanto in azione e tanto impegno, penso ad esempio al tè con i biscotti.*

*Si qui trovo consiglio per problemi economici e altri consigli. Poi abbiamo cucinato insieme e ho conosciuto altre famiglie.*

*Si qui nella Bottega mi piace perché posso trovare altre persona e parlare.*

*La comunità c'è tra i volontari, io non mi sento coinvolta ma a me va bene così, non ho tempo per altro e poi io scelgo la mia comunità secondo i miei interessi. Comunque sento che qui le persone sono considerate, che qui c'è una cosa umana.*

*Qui non ho trovato amici che mi aiutano. Ho amici al di fuori di qua che mi aiutano. Vivo dalla Caritas nella casa per immigrati. Non mi arriva la pensione anche se ne avrei diritto. Non ricevo altri aiuti dalle istituzioni. Io sto sulle mie.*

I volontari sono il cuore della comunità Bottega; in seguito alla domanda sul senso di appartenenza comunitaria è stato pertanto chiesto "Che tipo di sostegno Le danno i volontari?"

*Li vedo sorridenti, vedo la loro passione. Con alcuni mi sento in famiglia.*

*Le mie figlie sentono di avere una nonna fra i volontari.*

*Mi piace come ascoltano, capiscono i bisogni, si vede che a loro piace. Mi piace il modo, come fanno le domande, si capisce che le fanno per capire come aiutarti.*

*Con loro non mi sento cliente, si ride e si scherza, sento affetto.*

*I volontari sono bravissimi.*

*I volontari sono meravigliosi, la struttura è bellissima. La relazione con i volontari è molto bella, sono meravigliosi, simpatici, amichevoli.*

*Io ho un bel rapporto con i volontari, mi vogliono tanto bene, io vengo qui tanto a parlare con loro. Ora mi sono trasferita in un altro quartiere, dunque non posso più venire in Bottega a fare la spesa. Ora è difficile, devo appena capire dove posso andare per ricevere un aiuto nel fare la spesa. Da quando mi sono trasferita ho speso tanti soldi, in Bottega venivo due volte la settimana e risparmiavo tanto. Ora che mi sono trasferita non so a chi rivolgermi.*

*Ottimo, cordialità in tutto e per tutto, ti aiutano volentieri a fare la spesa, consigliano cosa prendere. C'è il Centro d'ascolto. Sono comunicativi.*

Non manca qualche critica costruttiva:

*Alcuni volontari dovrebbero avere più flessibilità e attenzione ai problemi personali anche nel modo come comunicano con me.*

*Mi trovo bene con tutti tranne uno che dice sempre..."voi stranieri siete fortunati"...gli altri sono tutti bravi e mi fanno sentire come a casa.*

Anche gli intervistati dedicherebbero del tempo al volontariato se ne avessero la possibilità, alcuni raccontano anche in quale ambito:

*Si vorrei fare volontariato, vorrei propormi per portare gli anziani in ospedale visto che ho la macchina. Posso fare solo la mattina.*

*Ho chiesto qui alla Bottega se hanno bisogno di qualcuno per fare le pulizie, dovrebbero assumere più giovani e farli lavorare qui.*

*A me piacerebbe fare volontariato in qualsiasi posto, perché io lavoro ma per poche ore vorrei impegnarmi di più le ore che i bambini stanno a scuola.*

Con la domanda successiva "La frequentazione della Bottega ha contribuito a migliorare la Sua vita?" si intendeva esplorare quale tipo di impatto ha la Bottega nella vita delle/degli intervistati/e. Due persone hanno risposto che la loro vita non è cambiata per nulla da quando frequentano la Bottega, 4 persone hanno ribadito di sentirsi bene perché si sentono considerate persone, 4 persone hanno fatto un tentativo di quantificare il risparmio economico:

*Si mi ha aiutato tanto perché qui risparmio tanto, ad esempio l'insalata che al supermercato costa 2 euro io qui la prendo gratis. È un grande aiuto.*

*È migliorata un po', perché prima non arrivavo alla fine del mese.*

*Si, alla fine hai un risparmio per avere soldi per comprare altre cose.*

*Sì, mi hanno aiutato, mi hanno dato tempo e aiutato a trovare un lavoro. Hanno portato cibo anche a casa mia.*

La maggior parte delle/gli intervistati/e riferisce che *per cambiare la loro situazione economica sarebbe utile trovare "un lavoro"; c'è chi avrebbe bisogno di una casa più grande per la famiglia e di un contributo per pagare le bollette:*

*Non riesco a pagare i libri che servono a mio figlio per andare a scuola: se i miei figli trovassero lavoro mi aiuterebbero economicamente. Non riesco a pagare le bollette (boiler e corrente). Mangiamo in un'associazione, per le bollette devo chiedere in giro per i centri se mi aiutano a pagarle. Prendo 110 Euro per spese accessorie ma è troppo poco.*

*Più lavoro, lavoriamo tutti e due (marito e io),vorrei che mio marito lavorasse di più così che io potessi passare più tempo con i miei bambini.*

*Assistenza sociale che dà una mano per fare le visite mediche e una nuova legge che paga le bollette.*

*Più aiuti economici, lavoro anche per poche ore.*

*Una casa più grande, vestiario per i bambini che non si trova nemmeno nei mercati solidali.*

*Un lavoro che mi piace, ma so che questo per me non è possibile.*

A conclusione dell'intervista è stato chiesto di dare *una valutazione complessiva sul servizio della Bottega ed eventuali suggerimenti*. Coloro che all'inizio dell'intervista avevano lamentato una carenza di alcuni prodotti o tempi di attesa lunghi (3 persone), hanno ribadito queste critiche, 4 persone non hanno altro da aggiungere, qualcuno suggerisce:

*Il Comune dovrebbe dare una mano alla Bottega affinché ci siano più prodotti, perché non sempre c'è tanta roba, manca soprattutto olio di oliva, biscotti,pannolini per bambini piccoli, yogurt. Si dovrebbe aprire anche in altri quartieri botteghe così.*

E infine c'è chi esprime un pensiero:

*Un ringraziamento ai volontari per il loro impegno.*

*In futuro vorrei avere la possibilità di contraccambiare, di aiutare anche io il prossimo.*

Concluse le interviste con i/le "clienti" della Bottega, sentiamo la voce dei/delle volontari/e

### 3.3 La testimonianza dei/delle volontari/e della Bottega

Anche ai/alle volontari/e della Bottega è stato inizialmente chiesto *come sono venuti a conoscenza dell'esistenza del servizio offerto dalla Bottega Santo Stefano* e le risposte sono state varie: chi casualmente quando ha accompagnato il figlio a catechismo, chi tramite un mio amico, famigliari o la frequentazione della Parrocchia, alcuni per passaparola. Molti delle/degli intervistati erano già volontari dell'Associazione Santo Stefano e aiutavano nella distribuzione delle "borse della spesa". Ogni volontario è informato in maniera dettagliata sulla modalità di raccolta dei viveri, per quanto riguarda la finalità della Bottega, alcuni raccontano:

*Le finalità sono l'integrazione, aiutare a integrarsi, significa aiutarli in un primo percorso di base economico, poi avere un rapporto con la comunità e per noi avere un rapporto con loro.*

*La Bottega è nata perché i poveri possono scegliere e stare in un posto più comodo. Per creare un ambiente familiare. A me piace soprattutto fare accoglienza perché mi piacciono i bambini e perché posso sentire molte storie di vita e aiutare le persone che hanno avuto e hanno una vita difficile. Mi piace anche che ci sono molti volontari anche adolescenti e anche un bambino di 8 anni. E' bello aiutare in generale. Quando torno a casa dopo il servizio mi sento bene, aiutare gli altri non ti fa pensare solo ai tuoi problemi.*

*La Bottega è nata per aiutare i poveri della città e si è ingrandita perché ci sono tanti migranti. E' nata per rispettare la loro personalità e per poter scegliere. Noi non parliamo di povertà, per loro è un diritto. Un luogo comune: i poveri devono accontentarsi, "se hai fame prendi qualsiasi cosa". Devi pensare che i prodotti erano comunque già nel bidone, il povero non deve accontentarsi, anche lui ha il diritto di scegliere, è anche questa la filosofia della Bottega.*

*La Bottega è nata per organizzare meglio il servizio e responsabilizzare le persone a prendersi il cibo. Mi piace la gente che arriva e la comunità che si crea: si ride, si scherza, mi sembra di vedere che anche i clienti diventano più allegri. Quando torno a casa mi sento fortunata.*

*La Bottega è nata per aiutare le persone e per conoscersi meglio fra di noi tutti. Io in genere mi occupo di lavorare il fresco, della cassa, dell'accoglienza. Mi piace perché faccio amicizia e perché le persone ti sorridono e ti chiedono le cose gentilmente.*

I/le volontari/e si sentono molto utili e sono consapevoli dell'importanza del loro ruolo nel dare *sostegno ai clienti* attraverso azioni che vanno oltre la distribuzione di generi alimentari:

*Si ho un ruolo importante di aiutare queste persone, mi piace molto. Gli aspetti importanti sono la simpatia, l'altruismo, il rispetto.*

*Il rapporto tra noi volontari è molto bello, anche tra volontari e beneficiari. Col tempo si conoscono le persone e si parla di più, ci si saluta per strada, tra i beneficiari stranieri c'è molto dialogo, tra i volontari ci vediamo anche fuori da qui.*

*Dando i punti per la spesa è come se gli dessi dei soldi.*

*Bisogna fargli capire che tutti sono uguali, che certi ricevono di più perché hanno famiglie più numerose, tanti si lamentano perché alla fine rimane poco. Invece all'ultimo turno, piuttosto di buttare via la roba gli dai anche di più.*

*Li faccio diventare felici, dandogli un panino in più anche se non potresti, ma anche facendo loro domande. Molti sono timidi perché non parlano bene la lingua, ma poi con un sorriso tutto va via.*

*Li ascolto, li faccio sentire a casa, rendo felici i bambini, li faccio giocare, a casa non hanno questa possibilità di divertirsi.*

*Li aiuto facendo qualcosa per loro.*

*Li sostengo con quello che faccio, dando loro del cibo, sono di sollievo.*

*Li aiuto con quello che faccio per loro e quando posso chiacchiero con loro mentre aspettano di entrare. Così li conosco meglio, capisco come vivono. Per esempio, le donne mussulmane usano l'olio di oliva per la pelle.*

*Aiutandoli gratuitamente, offrendo la mia amicizia, aiutandoli a portare le borse fuori. L'importante è che queste persone si trovino bene, non si sentano diverse. Li vedo entrare tristi e uscire felici.*

*Li aiuto, oltre che raccogliendo viveri per loro, ascoltandoli, facciamo un colloquio per capire la loro situazione, siamo cordiali e li accogliamo con il sorriso.*

Quasi tutti i/le volontari/e ritengono che la vita di molti/e clienti sia cambiata in positivo e in diversi aspetti da quando frequentano la Bottega Santo Stefano:

*Si, non per tutti perché tra di loro, finché sono in attesa si è visto una differenza tra l'inizio e adesso. Prima, quando si distribuivano le borse erano in fila, ora si fermano, bevono il caffè, si scambiano la parola.*

*Cambia la vita nel senso che loro vedono che qualcuno li aiuta, si sentono a casa. Dove loro vivono ci sono altri problemi. C'è un buon rapporto tra i volontari e le persone. Da quanto ho visto io nascono amicizie tra le persone che vengono a fare la spesa qui. Alcune persone si aiutano a fare la spesa. Anche tra i volontari e i beneficiari nascono amicizia.*

*Ci sono persone che ci hanno salutato ringraziandoci quando non avevano più bisogno del servizio, l'aiuto è stato proporzionato ed è andato a buon fine. Questo dà soddisfazione.*

*Qui trovano un aiuto dal punto di vista dell'alimentazione, si incontrano e parlano, c'è però molta gente sola tra di loro. Tanti parlano, si aiutano a vicenda con i bambini mentre fanno la spesa. Molti hanno difficoltà a esprimersi e capiscono poco. Dopo accettano e si aiutano a vicenda dal punto di vista linguistico.*

*La loro vita cambia perché per via dei rapporti che si instaurano qui, capiscono che ci sono vari modi per integrarsi, tra di loro imparano ad essere più solidali, ad esempio se di un prodotto come il latte ce n'è poco lo devi distribuire con un certo criterio.*

*Si sotto molti aspetti: perché hanno quel cibo in più, quei circa 50 euro possono spenderli in altre cose. Inoltre conoscono altre persone, fanno amicizia.*

*Prima di tutto prendono cibo e riescono a mantenersi, i bambini "stranieri" imparano meglio l'italiano e si sentono accettati.*

*Mi sembra di sì. Sono contenti perché hanno scelto loro i prodotti, per questa libertà di scelta.*

*Sono sollevati, ma il loro problemi rimangono, il loro sorriso è per poco tempo.*

*E' cambiata perché possono scegliere. Possono sedersi, parlare e se vogliono anche fare amicizia.*

*Possono scegliere e si sentono più liberi, si sentono persone.*

Alla domanda su quale altro sostegno sarebbe utile per cambiare la situazione economica dei beneficiari rispondono con diversi suggerimenti:

*In Emilia Romagna ci sono tanti empori, sono più organizzati e hanno aiuti dall'ente pubblico. Anche singoli negozi mettono a disposizione qualcosa, ad esempio il parrucchiere mette a disposizione dei tagli di capelli, o il meccanico la revisione della macchina ecc., una famiglia per esempio ha bisogno del parrucchiere. Fare dunque dei servizi distribuiti in base al punteggio.*

*Servirebbe un servizio di progetto individuale, soprattutto per i più giovani di 25 anni e più, loro vogliono trovare lavoro. Per quelli adulti dai 40 anni in su fargli capire l'importanza, seguirli, spiegarli come si devono gestire i periodi di prova.*

*Qualche azienda ci potrebbe aiutare di più, dandoci i prodotti a produzione stagionale che hanno eccedenze, ad esempio le uova a primavera sono a buon prezzo perché ce ne sono tante.*

*Chiedono soprattutto lavoro: bisognerebbe collegare l'assistenza con il mondo del lavoro. Ad esempio i proprietari degli alberghi cercano gente per il servizio ai tavoli e non ne trovano. Bisognerebbe metterli in contatto con le associazioni di categoria, come gli artigiani.*

*Organizzare corsi di lingua e aiutarli a trovare casa e lavoro.*

*Aiutarli a trovare lavoro, tanti sono disoccupati.*

Per quanto riguarda la *valutazione complessiva del sistema Bottega*, i suoi punti di forza e di debolezza, alcuni volontari/e suggeriscono:

*I punti di forza: è coinvolto il rione, perché come in un paese fa conoscere la situazione di tutta la comunità, tramite il passaparola, non è un rione con classi sociali molto raccolte, c'è molta comunità. Miglioramento: gli spazi sono insufficienti, si criticano sempre gli stranieri ma anche quello ormai è una componente della società. Ci dovrebbe essere la possibilità di dire a qualcuno basta, ad esempio se la famiglia è assistita da 3-4 anni non possiamo pretendere che siano a carico della società per sempre, figli compresi.*

*Miglioramento: ci vorrebbe più comunicazione nella gestione del servizio e dei singoli beneficiari. Se c'è una lunga fila alla cassa non c'è posto per girare. Noi che distribuiamo al bancone dobbiamo*

conoscere le persone e sapere se si tratta di famiglie grandi o meno, alla cassa servono queste informazioni. Ad esempio le confezioni grandi di yogurt e verdura sarebbero per famiglie. La cassa è un po' lenta, lì uno aiuta e l'altro clicca. In accoglienza non so bene com'è, li danno da bere e mangiare e fanno giocare i bambini. Il punto di forza sono i volontari, la gestione, la voglia di aiutare, la cortesia.

I clienti vanno educati a capire il meccanismo e come funziona. Non perdi i punti se non li consumi tutti, il mese dopo hai sempre gli stessi punti. Possono venire con la frequenza che vogliono, questo è importante perché oltre alle difficoltà economiche c'è la difficoltà a gestire i punti/ i soldi. Qui impari a scegliere e a gestire i punti-soldi.

Qui si ha l'occasione di parlare con i beneficiari e dunque di capire le loro esigenze, ad esempio, un signore aveva espresso il bisogno di poter leggere le riviste, io ho organizzato una colletta di riviste e le porto periodicamente all'accoglienza. Anche nel mio condominio facciamo che uno compra il giornale e poi lo passa agli altri, così risparmi e sprechi meno.

Punti di forza che vedo: rapporto nuovo con gli utenti rispetto alle persone, comunità allargate qui con diverse etnie e età, nuclei famigliari, progetti sul recupero del pane, cuciniamo insieme, le persone si sono iscritte, integrarsi in qualcosa di diverso della loro realtà. Coesione tra i volontari tramite eventi es. apertura a fine estate fidelizzare i volontari che si sentono parte di qualcosa. La mia critica. Troppo carico per organizzazione, organigramma con tutte le attività è immenso. Arredare meglio gli spazi.

Punti di forza: siamo in molti e ascoltiamo le persone, ma molti non parlano la nostra lingua e quindi non possono comunicare.

La cordialità, l'accoglienza con il sorriso e con la stretta di mano, il consiglio anche su come usare i nostri prodotti, come fare una minestra, così si sento integrati.

Va bene così. Forse a volte abbiamo meno cibo ma comunque lo dividiamo fra le persone.

Alla fine del servizio ci sono meno prodotti. Inoltre d'estate fa caldo qui dentro, fuori nel prato si potrebbero mettere dei giochi per i bambini.

Nell'immagine della Bottega, ci sono troppi scaffali vuoti, ma la roba c'è. Sembra una Bottega che sta per chiudere. Io riempirei gli scaffali per dare sicurezza alle persone che entrano che qui trovano qualcosa di concreto. Inoltre, siccome riceviamo merce dall'Agea in base al numero di persone che aiutiamo non metterei così tanti limiti, metterei più olio di semi che di oliva.

Non so se tutti quelli che vengono ne hanno bisogno.

Un punto critico, secondo me, è la carenza di prodotti da distribuire.

Alcuni volontari apprezzano il fatto che con il sistema Bottega si instaura un rapporto particolare con i beneficiari:

Prima ero alla distribuzione delle borse. È un metodo diverso. Ora c'è il rapporto con la persona, prima solo assistenzialismo fine a se stesso.

La Bottega è meglio perché la gente può decidere. Con il sacchetto capitava che buttavano via quello che non gli piaceva. Ora hanno anche il fresco. Con il sacchetto manco le guardavi le persone, prima erano un numero, ora possono esprimersi.

Con questo tipo di volontariato non diamo solo da mangiare, l'uomo non ha bisogno solo di mangiare, ha bisogno anche di calore umano. Questo li aiuta a vivere. Noi volontari diamo anche l'amicizia che per me deriva dalla mia fede.

La Bottega è organizzata meglio e le persone vengono responsabilizzate a scegliere i vari prodotti.

A me piace lavorare in Bottega perché mi sembra di ricevere di più di quello che do. Quando torno a casa mi sento rigenerata, sto bene dentro. Io stessa sono riuscita ad aprirmi molto con le persone e a collaborare con loro. Con gli utenti c'è un rapporto di cordialità. Si vede che hanno piacere di vedermi. Poter aiutare qualcuno in difficoltà. Loro non hanno solo bisogni materiali ma anche bisogno di sostegno morale.

Le motivazioni del loro volontariato sono diverse: giustizia sociale, gratificazione personale, acquisizione di competenze e di conoscenze, per fare del bene divertendosi, per stare meglio, per motivi religiosi:

Certi aspetti ora li vedo diversamente, vivere certe esperienze con persone all'esterno della famiglia è diverso, è più facile, vorrei su questo lavorare su di me. Forse per il legame affettivo, mi controllo di più a casa, qui sono più spontanea.

*È piacevole occupare qualche ora al giorno. Mi aiuta a passare la giornata meglio a stare in contatto con la gente. Ho più rapporto con il quartiere.*

*Si, ho degli impegni e sono sempre impegni piacevoli e non legati al dovere.*

*Ho fatto amicizia, esco più volte con i miei amici, facciamo nuovi sport. Inoltre sento tante storie di vita, sulla guerra, sulla fame.*

*La Bottega mi aiuta a essere più felice, posso giocare con i bambini e quando li incontro fuori di qui mi salutano.*

*Sento di avere una vita più piena e soddisfacente.*

*Gli amici di mio figlio vengono a fare volontariato qui. Le mie figlie lo fanno. Le bambine sentivano a casa i miei racconti, il bello è rivedere fuori le persone. Per i bambini è un'esperienza educativa.*

*Mi sento utile e sono utile a tante persone che hanno bisogno di aiuto.*

Fra i/le volontari/e è molto sentita la dimensione comunitaria della Bottega:

*La comunità sono le persone di tutto il quartiere. Prima con la distribuzione delle borse non avevamo un rapporto con gli utenti. Noi gli utenti li conosciamo da quando è aperta la Bottega. Il contatto iniziale con gli utenti ce l'ha il centro d'ascolto. Noi quando li vediamo per strada ora veniamo salutati, ci fermiamo a parlare, questa è la comunità. Questo è importante anche per i ragazzi che vengono a fare volontariato, perché altrimenti c'è sempre diffidenza verso i nuovi arrivati. Mio figlio più grande fa il volontario qui. L'utente lo coglie che la diffidenza non c'è più.*

*La comunità per me è un insieme di persone che si trovano oppure vanno in chiesa insieme o si trovano per fare passeggiate, per parlare. Qui in Bottega la trovi la comunità, siamo legati da un'amicizia tra noi volontari, l'attività la organizziamo tramite whatsapp. La comunità la troviamo anche con i beneficiari, noi li diamo il cibo, quando vengono ci sono vari comportamenti che assumono, alcune volte sono tranquilli, altre volte sono nervosi, perché vorrebbero prendere tanto cibo.*

*La comunità si è fatta tra i volontari. Tra gli assistiti prevale l'interesse personale, non quello associativo. Le varie etnie cercano di raccogliersi tra di loro. Tra gli italiani un po' di più, la conoscenza della lingua è un fattore che aiuta.*

*La comunità è un momento in cui più persone si uniscono e si aiutano, mutuo auto aiuto. Qui c'è tanta comunità.*

*La comunità è tra amici, per esempio fare sport insieme. Può essere anche fra profughi e anche nella Bottega c'è comunità, c'è reciprocità fra chi aiuta e chi è aiutato e fra noi volontari.*

*La comunità è una grande famiglia e la Bottega è una grande famiglia in cui tutte le persone sono accolte anche se credono in un altro Dio o se sono atei.*

*La comunità è la Bottega, la mia vita. Per loro credo è un luogo qualunque dove possono rifornirsi. Lo vedo da come cercano la roba.*

*La comunità è la comunità parrocchiale, la messa e le iniziative della parrocchia. Per i poveri la Bottega secondo me non è una comunità, perché sono di varie etnie.*

Tutti raccontano che in questa comunità desidererebbero coinvolgere amici e conoscenti per condividere con loro la gioia e l'utilità di questa esperienza. In chiusura di intervista, arrivano molti suggerimenti e proposte per migliorare l'attività della Bottega:

*Per la nostra associazione ci vorrebbe più elasticità per i contributi, perché abbiamo tante idee ma manca il denaro. La comunità potrebbe aiutare con la donazione di alimenti. I volontari non conoscono l'aspetto economico e contributivo, il denaro servirebbe per comprare alimenti che mancano per riempire gli scaffali.*

*Proposte di miglioramento: pubblicizzare di più l'associazione per trovare più volontari in modo da poter aumentare i giorni di servizio. Per i volontari l'esperienza è importante per crescere. Il punto forte è poter aiutare le persone.*

*Trovare più aiuti finanziari per un luogo più grande, una zona di accoglienza più grande, pubblicizzazione sul sito del Comune.*

*L'ambiente è troppo piccolo, questo limita l'esposizione dei prodotti. Quando entrano 6 persone e 5 volontari c'è confusione, e la confusione non è mai buona consigliera. Si dovrebbe ampliare la cerchia degli assistiti.*

*Il Comune dovrebbe favorire questo tipo di soluzione che è a vantaggio della società. Il Comune e la Provincia danno contributi, ma noi siamo partiti dal nulla, dovevamo comprarci la carta, il toner, la fotocopiatrice, la burocrazia che serve per essere più giusti ha un costo.*

*Con il Comune ci potremmo di più scambiarsi i dati sulle persone, il controllo dell'Isee non basta perché è fatto sulla base dell'anno scorso e loro lavorano in nero o ce la raccontano. All'Ipes siamo andati a vedere se era vero che uno non pagava l'affitto.*

*Un controllo maggiore sulle persone per vedere se hanno veramente bisogno, non conosco l'iter che devono fare per poter accedere alla Bottega.*

I commenti e i suggerimenti delle persone intervistate, clienti e volontari/e sono state sottoposte al vaglio del Direttivo.

### **3.4 Criticità. Il punto di vista del Direttivo**

Il confronto fra diversi punti di vista sulla Bottega porta a una comprensione più approfondita della sua realtà, un mondo complesso in cui si incontrano bisogni e aspettative delle/dei "clienti" e i limiti organizzativi dell'emporio solidale fondato su attività di volontariato. I componenti del Direttivo hanno dato una risposta o una precisazione rispetto alle richieste o alle critiche espresse dalle persone intervistate:

#### **Aumentare i prodotti (soprattutto zucchero, latte, farina, olio oliva):**

*abbiamo comprato alimenti (olio oliva, zucchero, tonno e pelati) per 3.356 euro, avendo più entrate potremmo comprarne di più effettivamente. Comunque la Bottega non potrà mai soddisfare a pieno il bisogno alimentare di una famiglia, ne siamo consci e non crediamo sia un nostro obiettivo. La Bottega è un sostegno al bisogno, non il suo soddisfacimento completo.*

#### **Aumentare prodotti pro-capite per famiglie numerose:**

*abbiamo aumentato i punti mensili per le persone singole o con un minore poiché erano le "categorie" che si sono lamentate maggiormente; quanto alle famiglie numerose, abbiamo ritenuto di non aumentarli.*

#### **Organizzare frequenza gruppi settimanali perché chi arriva dopo prende di meno:**

*vogliamo lasciare la libertà di venire quando uno può o vuole e quindi non vogliamo assolutamente tornare ad imporre delle turnazioni settimanali; confermiamo che chi arriva dopo ha gli stessi prodotti di chi arriva per primo (si riferiscono al fresco) perché prima di aprire la Bottega dividiamo sempre con molta attenzione tutti i prodotti in 4 lotti, che esponiamo ogni 30 minuti, così anche chi arriva dopo la metà o verso la fine ha le stesse possibilità di chi arriva 1 ora prima e si mette fuori dalla porta perché ha "paura" se no di non avere il fresco. Tanti lo hanno capito (lo spieghiamo regolarmente), altri no e ne prendiamo atto (succede così anche in altri empori che abbiamo visitato).*

#### **Con la Bottega perdi più tempo:**

*è vero, nel senso che prima la consegna del sacchetto era piuttosto veloce (i sacchetti erano nominativi e già pronti), mentre ora ci vuole sicuramente più tempo per scegliere i prodotti e passare in cassa. Per noi questo "perdere" tempo viene invece visto come "avere" tempo per stare maggiormente in relazione con loro (vedi accoglienza prima di entrare).*

#### **Se c'è fila non riesco ad usare tutti i buoni:**

*non è vero, più di una volta, nelle giornate in cui c'erano tantissime persone ci siamo fermati ben oltre l'orario di apertura per consentire a tutti di fare la spesa normalmente. E' vero che non è possibile riportare i punti non spesi al mese successivo, ma ciò rientra nell'educazione a gestire il proprio budget (anche questo è così in tutti gli empori).*

#### **Con il sacchetto ricevevo più viveri:**

*non è vero, è una distorsione percettiva. Prima venivano due volte al mese e quindi i sacchetti erano pesanti, ora chi viene 4/5/6 volte al mese va via con sacchetti probabilmente più leggeri, ma sicuramente in totale prende di più. Dati obiettivi alla mano, nel 2018 il programma Siticibo (fresco) ci ha dato il 33% in più di prodotti (23.439 kg contro i 17.531 del 2017).*

#### **Non c'è varietà, preferirei più assortimento, mancano alcuni prodotti:**

*è vero, rispetto ad un normale supermercato mancano tanti prodotti ma esponiamo ciò che riceviamo.*

#### **Tanti prodotti sono vicini alla scadenza o già scaduti:**

*vicini alla scadenza sì, altrimenti non ce li darebbero, ma era così anche nei sacchetti; quanto agli scaduti, la ditta che ce li fornisce, ci fornisce anche una dichiarazione scritta con il termine entro cui si può consumare il prodotto senza pericolo – ed esponiamo detta dichiarazione vicino al prodotto.*

#### **Il fresco bisogna consumarlo subito:**

*certo, ha al massimo 1 o 2 gg di validità, ma è per questo che ce lo regalano.*

### **Verificare se tutti i beneficiari hanno veramente bisogno:**

*di tutti abbiamo l'ISEE che è in questo momento il documento più completo che attesta patrimonio e redditi, chiaro che non riusciamo ad intercettare eventuali altre entrate (p.e. lavoro nero), ma crediamo sia comunque un fenomeno molto marginale e non crediamo sia nostro compito "scovare" i furbi. Abbiamo invece esperienza che se ci crea davvero una relazione di fiducia, le persone sono oneste con te e ti raccontano la verità. Raccogliere questa documentazione ci costa tanto tempo, per cui – come abbiamo già chiesto in sede di incontro con l'assessore – **sarebbe estremamente utile che il Comune, la ASSB o chi per esso potesse emettere una certificazione di indigenza della famiglia che potesse valere come unica "attestazione di bisogno" per tutte le associazioni/enti che si occupano di aiuto alimentare.** Per noi sarebbe uno sgravio enorme e potremmo veramente concentrarci maggiormente sulla relazione.*

## 4.0 Osservazioni conclusive

Il progetto "Bottega Santo Stefano", che pone la dignità delle persone al centro, si fonda su una visione relazionale dell'essere umano: senza il sostegno di un reticolo sociale, chi si trova a vivere condizioni critiche e svantaggiate, rischia di perdere oltre alle risorse economiche utili per il sostentamento di sé e dei propri familiari, ulteriori possibilità di inclusione sociale e di finire ai margini della società. La dimensione comunitaria della Bottega che si manifesta attraverso diverse attività come l'ascolto dei bisogni, l'accoglienza, l'attenzione ai bambini, l'attenzione dei/delle volontari/e, i corsi di cucina, la pesca di beneficenza, i sentimenti di solidarietà, assume la funzione di ancoraggio nel tessuto sociale di persone a rischio di completa esclusione sociale..

La psicologia ci ricorda che l'essere umano per sopravvivere deve soddisfare diversi bisogni: fisiologici, di sicurezza e di protezione, di appartenenza, di stima e di realizzazione di sé nella società. Questi bisogni non sono in una relazione gerarchica, come se una persona avvertisse il bisogno di autorealizzazione solo una volta soddisfatti quelli di fame, sete, caldo, freddo, sicurezza. E' noto che una persona può provare disagio o morire per mancanza di stima o di senso. Ogni persona è portatrice contemporaneamente di bisogni fisiologici, di desideri e di sogni per sé e per i propri cari. L'idea che ci siano bisogni primari ed essenziali legati al corpo e che tutti gli altri, quelli collocati più in alto nella gerarchia non siano da prendere in considerazione, è ancora molto radicata nell'immaginario collettivo. La vision dell'Associazione Santo Stefano intende ribaltare questa prospettiva gerarchica. Nell'intervista è stato infatti affermato: *"il soddisfacimento del bisogno alimentare non è che uno degli aspetti di tale presa in carico, forse il più immediato, quello che genera subito speranza ed è tangibile e misurabile"*

La Bottega è stata strutturata e organizzata con spirito di comunità, come un luogo familiare in cui, nel rispetto della libertà individuale, chiunque si senta accolto, ascoltato e valorizzato. Come tale viene percepita anche dalle persone intervistate, sia "clienti" che volontari, anche da chi sceglie di frequentarla solo per soddisfare il proprio bisogno di viveri. L'intento della Bottega è quello di offrire anche un sostegno educativo e sociale di prossimità a tutte le persone residenti nel Quartiere che versano in condizioni di indigenza e di promuovere il senso di partecipazione e di responsabilità.

Il sistema "Bottega" è sostenuto da diversi valori e finalità: la dignità della persona a scapito dell'assistenzialismo e a favore dell'empowerment individuale e sociale, la responsabilizzazione dei singoli, l'educazione all'ascolto e alla solidarietà, il coinvolgimento della comunità di quartiere e di diversi sponsor.

L'apertura della Bottega ha richiesto circa un anno e mezzo di lavoro, per la gestione del magazzino e degli utenti è stato sviluppato un software ad hoc. Il locali sono stati messi a disposizione dal Centro socio-pastorale di Oltrisarco, a cui viene corrisposto un canone. Gli arredi in parte sono di proprietà dell'Associazione Santo Stefano, altri sono stati acquistati con fondi propri e una parte è stata donata dalla Parrocchia Santo Stefano.

I viveri provengono da una rete di donatori pubblici e talvolta vengono acquistati grazie alle donazioni di privati, nella consapevolezza che *"la Bottega non potrà mai soddisfare a pieno il bisogno alimentare di una famiglia (...). La Bottega è un sostegno al bisogno non il suo soddisfacimento completo"*. Nelle affermazioni date in risposta alle criticità sollevate da alcuni "clienti" e volontari/e, il Direttivo dimostra di avere ben chiaro quali sono gli obiettivi della Bottega e i limiti e le sfide che devono affrontare.

La realtà del volontariato è un fiore all'occhiello della Bottega: 92 sono stati i volontari di ogni età, tra cui genitori insieme ai figli, impegnati in Bottega nel 2018 e gestiti da un gruppo "Risorse" che li segue nell'ottica dello sviluppo di comunità e di attenzione alle/ai "clienti": per i volontari *"(...) non c'è alcun vincolo perché più che gli aspetti formali ci interessa la relazione che riusciamo a creare con il volontario (...)*. Lo spirito solidale e le attenzioni delle/dei volontari sono colte dalla maggior parte delle/degli intervistati.

Molti bisogni delle/dei clienti che vengono rilevati nel centro di ascolto, ad esempio il lavoro, l'alloggio, ulteriori contributi economici..., non possono essere soddisfatti dai/le volontari/e della Bottega, che possono dare sostegno materiale, morale, informazioni, ma non certo risolvere molti problemi delle/dei clienti. Attraverso attività di sensibilizzazione, campagne informative nelle Istituzioni pubbliche e nelle associazioni di categoria (artigiani, commercianti, industriali) si potrebbe allargare la rete di contatti della Bottega.

Dal punto di vista economico la Bottega si finanzia grazie alle donazioni di persone fisiche ed enti privati (il 60% delle entrate), un contributo del Comune di Bolzano, dal 5xMille e attività di fund raising come la pesca di beneficenza. In futuro è in previsione il lancio del progetto "Adotta uno scaffale" per poter aumentare l'offerta di prodotti. Considerato l'ammortamento decennale degli investimenti, nel computo della gestione della Bottega, le spese mensili ammontano a 940 euro al netto del valore delle prestazioni gratuite delle/i volontari.

Non mancano le difficoltà in questa impresa, il Direttivo ci racconta *"È capitato di trovarci in difficoltà economiche che ci spingevano a pensare di dover rinunciare alla Bottega e più di una volta, proprio quando stavamo mollando, sono giunti aiuti economici inaspettati (...) si può pensare alla parola "fortuna", ma per noi questa parola è Provvidenza"*. L'auspicio è che anche questo studio esplorativo e descrittivo della Bottega diventi uno strumento di fortuna o di "Provvidenza", nel senso che i lettori ne diventino sostenitori con i mezzi di cui dispongono e di ispirazione per le associazioni che intendono avviare o hanno appena avviato un emporio solidale in altri quartieri della città.

Per valutare l'impatto sociale della Bottega e se l'apporto in termini di benefici per la collettività è maggiore dei costi che la stessa deve sostenere per affrontare il progetto, tentando di dare un valore monetario anche alle variabili come il volontariato, è necessaria un'analisi costi benefici e una metodologia di ricerca quantitativa basata su dati statistici. Valutare significa dare valore e non meramente misurare e giudicare. Il metodo per valutare un'impresa sociale, come la Bottega Santo Stefano, dovrebbe trovare un equilibrio tra dati qualitativi e quantitativi nella consapevolezza che le imprese sociali apportano un valore aggiunto in diverse dimensioni: sociale, economico, culturale, istituzionale. Producono inoltre beni relazionali, capitale sociale, lettura dei bisogni del territorio, lavoro in rete fra diversi soggetti, inclusione di soggetti appartenenti a categorie vulnerabili e diffondono valori di equità, tolleranza, solidarietà, sviluppo di comunità, rafforzamento della sussidiarietà.

## Momenti di attività nella Bottega Santo Stefano



All'associazione "Santo Stefano" è stato conferito il premio "Glanzeistung – Das junge Ehrenamt 2019", indetto dalla Provincia di Bolzano e dal Land Tirolo per onorare l'impegno dei giovani che operano nel volontariato.

## **Appendice – la traccia del focus group e delle interviste**

### **Focus group con i componenti del Direttivo dell'Associazione Santo Stefano**

Luogo del focus group: Bottega Santo Stefano

Presentazione del disegno di ricerca

Giro di presentazione

Temi guida: vision, mission della Bottega, la motivazione dei/delle volontari/e

### **Intervista 1**

#### **L'esperienza delle/dei "clienti" della Bottega Santo Stefano**

*Questa intervista, relativa alla **Bottega Santo Stefano**, è svolta per conto del Comune di Bolzano. L'intervista è anonima, Le chiediamo, cortesemente, di rispondere ad alcune domande relative alla Bottega. Le informazioni raccolte saranno trattate nel rispetto della legge sulla Privacy.*

Luogo dell'intervista: Bottega Santo Stefano

1. Come ha saputo dell'esistenza del servizio offerto dalla Bottega Santo Stefano?
2. Quali sono i criteri per accedere alla Bottega? Ha sostenuto un colloquio?
3. Cosa Le piace della Bottega Santo Stefano? (differenza fra la Bottega e il ritiro dei viveri nelle borse della spesa, esplorare)
4. Sa da dove provengono i prodotti che trova esposti in Bottega?
5. Sa da chi è gestita la Bottega?
6. Consiglierebbe a un conoscente di frequentare la Bottega?
7. Lei pensa che la Sua vita sia cambiata da quando frequenta la Bottega Santo Stefano? Se sì, in che modo?
8. Cosa è per Lei una comunità? La trova nella Bottega Santo Stefano?
9. Che tipo di sostegno Le danno i volontari? Quali aspetti sono importanti per Lei?
10. La frequentazione della Bottega ha contribuito a migliorare la Sua vita? Quale sostegno sarebbe utile per cambiare la Sua situazione economica?
11. Se avesse la possibilità le piacerebbe fare volontariato?

12. Qual è la Sua valutazione complessiva sul servizio della Bottega Santo Stefano? Secondo Lei, quali sono gli aspetti di forza e quali gli eventuali aspetti di miglioramento del servizio offerto dalla Bottega?
13. C'è qualcosa che vuole aggiungere, che ritiene importante comunicare?

Chiusura: La ringraziamo molto della Sua disponibilità

## **Intervista 2**

### **L'esperienza dei/delle volontari/e della Bottega Santo Stefano**

*Questa intervista, relativa alla **Bottega Santo Stefano**, è svolta per conto del Comune di Bolzano. L'intervista è anonima, Le chiediamo, cortesemente, di rispondere ad alcune domande relative alla Bottega. Le informazioni raccolte saranno trattate nel rispetto della legge sulla Privacy.*

Luogo dell'intervista: Bottega Santo Stefano

1. Come è venuto a conoscenza dell'esistenza del servizio offerto dalla Bottega Santo Stefano?
2. Da quanti mesi è volontario alla Bottega Santo Stefano?
3. Lei sa da dove provengono i prodotti della Bottega Santo Stefano?
4. Quali sono le finalità per cui è nata la Bottega? Cosa Le piace della Bottega Santo Stefano?
5. In base alla Sua esperienza i beneficiari in che modo vengono a conoscenza dell'esistenza della Bottega Santo Stefano?
6. Che tipo di sostegno pensa di dare ai beneficiari? Com'è il Suo rapporto con i beneficiari? Ce lo può descrivere?
7. Lei pensa che la vita dei beneficiari sia cambiata da quando frequentano la Bottega Santo Stefano? Se sì, in che modo?
8. Secondo Lei quale altro sostegno sarebbe utile per cambiare la situazione economica dei beneficiari?
9. Qual è la Sua valutazione complessiva sul servizio della Bottega Santo Stefano? Secondo Lei, quali sono gli aspetti di forza e quali gli eventuali aspetti di miglioramento del servizio offerto dalla Bottega?
10. Le andrebbe di raccontare la motivazione che l'ha spinto a fare volontariato in Bottega?

11. Lei pensa che la Sua vita sia cambiata da quando è volontario presso la Bottega Santo Stefano? Se sì, in che modo?
12. Cosa è per Lei una comunità? La trova nella Bottega Santo Stefano?
13. Consiglierebbe a un conoscente di diventare volontario della Bottega? Per quali motivi?
14. C'è qualcosa che vuole aggiungere, che ritiene importante comunicare? (Eventuale domanda di approfondimento)

Chiusura: La ringraziamo molto della Sua disponibilità

## **Sitografia**

<http://www.altoadige.it>

<https://www.csvnet.it>

<http://www.rivistaimpresasociale.it>

<http://www.vita.it>

