

DIRE E FARE COMUNITÀ

Servizio sociale, migranti
e prospettive di partecipazione
in Veneto

a cura di
Chiara Pattaro

POLITICHE
E SERVIZI
SOCIALI

FrancoAngeli

OPEN  ACCESS



Il presente volume è pubblicato in open access, ossia il file dell'intero lavoro è liberamente scaricabile dalla piattaforma **FrancoAngeli Open Access** (<http://bit.ly/francoangeli-oa>).

FrancoAngeli Open Access è la piattaforma per pubblicare articoli e monografie, rispettando gli standard etici e qualitativi e la messa a disposizione dei contenuti ad accesso aperto. Oltre a garantire il deposito nei maggiori archivi e repository internazionali OA, la sua integrazione con tutto il ricco catalogo di riviste e collane FrancoAngeli massimizza la visibilità, favorisce facilità di ricerca per l'utente e possibilità di impatto per l'autore.

Per saperne di più:

http://www.francoangeli.it/come_publicare/publicare_19.asp

I lettori che desiderano informarsi sui libri e le riviste da noi pubblicati possono consultare il nostro sito Internet: www.francoangeli.it e iscriversi nella home page al servizio "Informatemi" per ricevere via e-mail le segnalazioni delle novità.

DIRE E FARE COMUNITÀ

Servizio sociale, migranti
e prospettive di partecipazione
in Veneto

a cura di
Chiara Pattaro

POLITICHE
E SERVIZI
SOCIALI

FrancoAngeli

OPEN  ACCESS

La pubblicazione di questo volume è stata possibile grazie al contributo del progetto PRAT bando 2015 dal titolo “(Ri)pensare la professione in una società in mutamento: l’assistente sociale di fronte alla sfida delle migrazioni” dell’Università degli Studi di Padova – Dipartimento di Scienze Politiche, Giuridiche e Studi Internazionali SPGI (prot. CPDA150419).

Copyright © 2018 by FrancoAngeli s.r.l., Milano, Italy.

L’opera, comprese tutte le sue parti, è tutelata dalla legge sul diritto d’autore ed è pubblicata in versione digitale con licenza *Creative Commons Attribuzione-Non Commerciale-Non opere derivate 3.0 Italia* (CC-BY-NC-ND 3.0 IT)

L’Utente nel momento in cui effettua il download dell’opera accetta tutte le condizioni della licenza d’uso dell’opera previste e comunicate sul sito
<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/3.0/it/legalcode>

Indice

Introduzione: il lavoro di comunità in ambito interculturale, tra il dire e il fare , di <i>Chiara Pattaro</i>	pag.	7
1. Dire e fare lavoro di comunità come strumento per l'integrazione , di <i>Chiara Pattaro, Nicoletta Pavesi e Barbara Segatto</i>	»	15
2. Uno, nessuno, centomila: migranti, politiche e servizi sociali , di <i>Anna Dal Ben</i>	»	39
3. Leggere il territorio e valutare i bisogni della comunità: un esempio di attuazione nel quartiere Arcella di Padova , di <i>Barbara Segatto e Palmira Giacomini</i>	»	61
4. Reti, Comune, comunità: le sfide quotidiane del lavoro sociale con i migranti , di <i>Chiara Pattaro e Beatrice Turlon Chiarelli</i>	»	85
5. L'affido omoculturale dei minori stranieri non accompagnati come sfida del servizio sociale. L'esperienza delle famiglie bengalesi a Padova , di <i>Barbara Segatto e Emanuela Nardelli</i>	»	107
6. Prospettive migranti sull'accoglienza di richiedenti asilo e rifugiati , di <i>Chiara Pattaro e Anna Marchiotti</i>	»	129
Notizie sulle Autrici	»	155

3. Leggere il territorio e valutare i bisogni della comunità: un esempio di attuazione nel quartiere Arcella di Padova

di *Barbara Segatto e Palmira Giacomini*¹

1. Introduzione

Come è stato messo in luce nel primo capitolo di questo volume, soprattutto negli ultimi anni, gli approcci che fanno riferimento al lavoro di comunità hanno conosciuto una straordinaria attenzione, sia sul piano operativo, sia sul versante teorico. Questo interesse è stato sostenuto dall'esigenza di conoscere e collaudare nuove metodologie di lavoro sociale per far fronte alla complessità dei cambiamenti in atto, che rendono insufficienti i metodi "classici" del servizio sociale e necessario un maggiore coinvolgimento attivo dell'utenza, sia nella fase di lettura del problema, sia in quella di individuazione delle possibili soluzioni. Tale necessità si rende evidente in modo particolare con la popolazione migrante (Campomori, 2007), nei confronti della quale appaiono molto rilevanti le conseguenze di uno dei rischi che più di frequente corrono gli operatori quando intraprendono un intervento di comunità, cioè quello di trascurare, almeno in parte, la situazione concreta in cui si trovano gli individui (Twelvetrees, 2006). Si corre il pericolo, infatti, di realizzare quello che gli operatori pensano sia necessario, oppure quello che ha avuto successo in altri territori, senza considerare i desideri e le risorse specifiche di coloro che fanno parte della comunità in cui sono chiamati ad operare. Inoltre, i tempi e le attività che il coordinamento e la gestione dei progetti spesso comportano possono essere poco adeguati alla conoscenza del territorio, impedendo così agli operatori di progettare attività "centrate sulla comunità" con il conseguente rischio di ridurre l'efficacia dell'intervento (*ibidem*).

¹ Il capitolo è frutto di un lavoro condiviso tra le Autrici, tuttavia a Barbara Segatto vanno attribuiti i paragrafi 1, 3, 5.2 e 6 e a Palmira Giacomini i paragrafi 2, 4 e 5.1.

L'importanza della conoscenza della realtà socio-territoriale in cui si andrà a realizzare un qualsiasi intervento sociale, oltre ad agire sulla sua efficacia, viene richiamata anche dal Codice deontologico dell'assistente sociale (Titolo IV, Responsabilità dell'assistente sociale nei confronti della società, specificatamente agli artt. 33, 35, 36 e 38) (CNOAS, 2009) ed è riconducibile almeno a quattro ragioni professionali:

1. Permette di definire quali sono i bisogni della popolazione, in particolare quelli non soddisfatti, e di stabilirne quindi la natura, le implicazioni, le conseguenze e le possibilità di soluzione;
2. La possibilità di conoscere il territorio e di definire la natura e le caratteristiche del bisogno consente all'operatore di precisare sia gli obiettivi che qualificano il suo lavoro, sia i comportamenti e gli atteggiamenti professionali aderenti alla realtà concreta delle esigenze delle persone;
3. Attraverso la conoscenza delle dinamiche territoriali e dei bisogni il servizio sociale può essere in grado di valutare l'adeguatezza o meno delle politiche sociali in atto nella realtà politico-istituzionale in cui si trova;
4. Questa conoscenza consente all'operatore di avere una mappatura di tutti gli attori attivi in campo sociale al fine di promuovere nuove collaborazioni e interventi comuni.

La lettura di un territorio, infatti, rappresenta il momento fondamentale, nonché la fase iniziale del processo della progettazione di un intervento, dove vengono definiti i problemi e le risorse e individuati gli ambiti di azione e gli indicatori sui quali si valuteranno i risultati.

2. Strumenti e procedure per la lettura del territorio

2.1 I profili di comunità

I profili di comunità costituiscono un modo di organizzare lo studio di una comunità, integrando informazioni provenienti da diverse fonti e facendone una sintesi con l'aiuto di coloro che conoscono e che vivono il territorio (Allegri, 2015). Sono strumenti che hanno un duplice scopo: quello di raccogliere informazioni circa i bisogni di una comunità e quello di rappresentare la base per un'analisi delle azioni possibili da intraprendere (Twelve-trees, 2006). Affinché un profilo di comunità venga considerato adeguato, è necessario integrare due tipi di informazioni: quelle "*hard*" e quelle "*soft*".

Le prime sono costituite da dati quantitativi, che si possono reperire attraverso le fonti statistiche ufficiali; le seconde, invece, sono di natura più soggettiva, come le opinioni e i punti di vista (Twelvetrees, 2006) e possono essere rilevate attraverso strumenti quali l'intervista o il *focus group*, al fine di analizzare quali siano le rappresentazioni di comunità, di quartiere o di città che i cittadini propongono (Allegri, 2015).

Nel panorama italiano, grazie al contributo di Martini e Sequi (1988) e di Francescato, Tomai e Ghirelli (2004) sono stati definiti nove diversi profili attraverso cui leggere una comunità.

Il *profilo territoriale*, che racchiude gli aspetti geografico-territoriali, ovvero tutti quegli elementi che definiscono morfologicamente la comunità. A questo proposito, prima di tutto si devono considerare i dati strutturali, cioè quelli che «caratterizzano l'aspetto esteriore della comunità locale e che, sempre nei limiti, sono immutabili» (Martini, Sequi, 1988, p. 27). Essi sono: i confini, la superficie, i lineamenti idrografici, quelli orografici, il clima. Un altro aspetto da considerare sono le risorse naturali e la capacità dell'uomo di utilizzarle in processi di trasformazione economica finalizzati ad incrementare la produttività della zona considerata. Inoltre, si devono analizzare anche i dati semistrutturali, ovvero tutto ciò che può subire modificazioni, come le strade, le ferrovie, i porti e gli aeroporti (Martini, Sequi, 1988).

Il secondo è il *profilo demografico*, che raccoglie le informazioni della popolazione residente, cioè dei protagonisti della comunità, come quelle attinenti alla densità e all'affollamento oltre che ai fenomeni migratori e alla mobilità. Questi aspetti sono fondamentali perché incidono sul senso di comunità: infatti maggiore è il numero delle persone che la costituiscono, minore sarà la possibilità di sperimentare il senso di comunità; oppure il fatto che le persone lascino l'ambiente in cui vivono per trasferirsi in un altro luogo, riduce la possibilità che le persone di una comunità abbiano una storia in comune (Martini, Sequi, 1988).

Il terzo è il *profilo delle attività produttive*, che concerne l'aspetto economico di una comunità. Esso raccoglie dati relativi al reddito della popolazione e al tipo di attività svolte nel territorio. Inoltre comprende tutti i problemi relativi all'occupazione, all'inquinamento industriale, alla sicurezza sul posto di lavoro, alla salute, e così via.

Il quarto è quello dei *servizi*, che analizza l'insieme dei servizi sociali, includendovi i servizi socio-educativi, quelli socio-sanitari e quelli ricreativo-culturali. Queste informazioni permettono di rilevare i problemi esistenti: ad esempio, studiando i servizi socio-educativi, ponendo attenzione al numero, alla tipologia e all'ubicazione, è possibile rintracciare eventuali problemi esistenti nel mondo giovanile.

Il quinto è il *profilo istituzionale* e concerne i dati relativi all'organizzazione politico-amministrativa, dagli enti locali (Comuni, Province, Regioni...) al decentramento dello Stato (Prefettura, Questura, carcere...) ad altri tipi, come la Chiesa e altre istituzioni religiose (Allegrì, 2015).

Il sesto è il *profilo antropologico-culturale* che vuole evidenziare la cultura della comunità, cioè l'insieme degli atteggiamenti che i membri assumono nei confronti della realtà e le loro predisposizioni tipiche ad affrontarle (Martini, Sequi, 1988). La lettura antropologica offre lo strumento adatto per individuare qual è il sistema di valori e gli atteggiamenti sociali che si sviluppano di fronte ai problemi (Allegrì, 2015).

Il settimo profilo corrisponde a quello *psicologico*, o psicosociale. Strettamente connesso con le altre dimensioni in un rapporto di interdipendenza, esso analizza la comunità come un insieme di gruppi, formali e informali, e di relazioni che si instaurano tra di essi. Il grado di interazione e di integrazione tra i gruppi è un elemento fondamentale da considerare nello studio di una comunità in quanto indice di collaborazione, sicurezza emotiva e flessibilità; ma anche di conflitti e coalizioni.

A questi primi profili, se ne aggiungono altri due: quello delle *associazioni* e quello del *futuro* (Francescato *et al.*, 2002). Il primo riguarda la rilevazione del numero e della tipologia di associazioni presenti in un territorio, eseguita seguendo i criteri della presenza, della facilità d'accesso, dell'utenza e delle modalità di funzionamento in relazione alla comunità. Il secondo, invece, concerne le aspettative, i timori, i desideri e la capacità di immaginare la comunità nel futuro.

2.2 L'analisi dei dati secondari

È possibile ottenere importanti informazioni su un territorio attraverso l'analisi dei dati secondari, cioè attraverso informazioni ottenute in precedenza e a dati già disponibili e reperibili in fonti statistiche ufficiali, con il vantaggio di evitare l'onere dei costi e dei tempi di raccolta e di archiviazione (Mingo, 2003). Questo tipo di analisi permette di leggere i dati sotto molteplici punti di vista, ma, affinché se ne compia un uso corretto e una interpretazione adeguata, è necessario conoscere ciò che c'è dietro al numero: le definizioni, le classificazioni, gli strumenti e modalità di rilevazione dei dati, in altri termini, i metadati. Questi dati costituiscono una base fondamentale per il ricercatore, utili a ricostruire gli scenari strutturali di uno specifico ambito sociale e territoriale e una definizione preliminare dei tratti principali e

delle caratteristiche del sistema sociale oggetto di interesse (Mela *et al.*, 2000).

2.3 Mappe di comunità

Le mappe di comunità² consentono una lettura partecipata del territorio in modo da attivare le risorse disponibili, promuovere le competenze e lo sviluppo del territorio stesso. Esse consistono nella realizzazione di una rappresentazione grafica dei bisogni più urgenti, dei fattori di rischio, delle soluzioni possibili e delle risorse di una comunità attraverso il coinvolgimento dei suoi membri nella loro definizione e comunicazione grafica (Albanesi, 2008).

La realizzazione di questo strumento è suddivisibile in quattro fasi, che sono articolate come segue (*ibidem*):

1. *Formulazione di un primo elenco di bisogni e risorse.* I cittadini e i leader locali vengono coinvolti in una indagine preliminare, attraverso lo studio di documenti e interviste individuali, al fine di raccogliere informazioni sulla comunità e individuare bisogni, rischi e risorse che la caratterizzano, confrontando l'esperienza presente con quella passata.
2. *Ricerca sul campo e realizzazione della mappa.* In questa fase i membri della comunità partecipano ad un'indagine sul campo con lo scopo di delineare quali sono i rischi, le risorse e le caratteristiche che contraddistinguono quella zona. Successivamente, si organizzeranno delle riunioni in cui verranno selezionate persone con esperienze o caratteri anagrafici e socioculturali simili al fine di formare gruppi omogenei capaci di rappresentare la comunità. Durante questi incontri i cittadini sono invitati, attraverso l'ausilio di mediatori/facilitatori, a discutere circa i problemi e le risorse del territorio, confrontandosi anche con l'esperienza passata. Ciò che emerge in ciascuna discussione può venire segnato sulle mappe e rappresentato con simboli grafici che

² Questo strumento trae origine dalle *Parish Maps* scozzesi, elaborate negli anni Ottanta per merito di un'associazione, il Common Ground, che propose ai vari gruppi locali un progetto volto alla conoscenza e alla valorizzazione del patrimonio territoriale attraverso la partecipazione attiva dei loro membri. Questi gruppi realizzarono delle mappe del proprio comune o villaggio per fotografare e registrare lo stato presente del loro territorio, raccontandone la storia e la cultura, in vista del passaggio al nuovo millennio (Summa, 2009). La dimensione territoriale su cui questo progetto si concentrò fu quello locale, infatti *parish*, letteralmente parrocchia, è la misura del paesaggio inglese «il teatro minimo della democrazia» (Summa, 2009, p. 3).

gli stessi membri della comunità stabiliscono secondo le loro preferenze o caratteri culturali. Ogni gruppo produrrà una mappa che rappresenterà la visione parziale del singolo gruppo. Per visitare e verificare i posti di cui si è discusso, è possibile organizzare anche delle camminate di quartiere coinvolgendo tutti i membri.

3. *Discussione sui bisogni e sulle risorse esistenti e ricerca di soluzioni.* In questa fase si formerà un'unica mappa integrando quelle parziali di ogni gruppo di discussione, che verrà esposta in un luogo pubblico in modo che sia visibile a tutta la comunità. Questa mappa verrà discussa con tutti i partecipanti e, dopo aver svolto l'analisi dei bisogni ed individuato le priorità, verrà effettuata un'altra riunione coinvolgendo solo le persone che nelle fasi precedenti si sono rilevate le più informate, per controllare, e nel caso modificare, queste priorità.
4. *Creazione di comitati locali di progetto, elaborazione di un piano di zona e definizione di azioni operative.* L'obiettivo di questa fase è quella di istituire dei comitati locali che si facciano portavoce della comunità e che propongano interventi rispetto a ciò che è stato stabilito durante l'intero percorso di costruzione delle mappe di comunità.

2.4 Il photovoice

Il *Photovoice*³ è un metodo che consente di integrare le conoscenze e i saperi di professionisti e cittadini attraverso la fotografia utilizzata come strumento di narrazione e spunto per riflessioni. Le fotografie vengono usate per documentare la vita, i problemi e le esperienze dei singoli individui e successivamente vengono proposte per una discussione in gruppo (Albanesi, 2008). Il processo che porta alla realizzazione delle fotografie, alla loro discussione e all'individuazione dei bisogni della comunità, è formato da cinque fasi (Allegri, 2005):

Nella prima fase avviene l'ingaggio dei partecipanti, selezionati in base agli obiettivi che si intende perseguire. Essi, in una fase preliminare, sono coinvolti in un percorso formativo che li prepara sull'utilizzo di questo approccio.

³ Il metodo del *photovoice* fu ideato da Wang e Burris che lo hanno utilizzato per una ricerca-azione sulla promozione della salute della donna condotta nei villaggi rurali della Cina. Attraverso le fotografie, le storie raccontate dalle persone coinvolte e le successive riflessioni condotte in gruppo, hanno avviato un percorso di educazione verso uno stile di vita salutare tra le donne dei villaggi (Allegri, 2015).

La seconda fase riguarda la formulazione di un tema o di un problema che riguarda la comunità e che deve essere indagato attraverso il Photovoice.

La terza fase consiste nella discesa sul campo. Ogni partecipante scatterà delle fotografie riguardo il tema o il problema scelto dal gruppo che dovrà poi presentare.

La quarta fase attiene alla presentazione delle immagini scelte e il successivo confronto con il gruppo. Ogni fotografia rappresenta un punto di vista della comunità e viene discussa sulla base di cinque domande: cosa vedi qui? Cosa sta accadendo qui realmente? In che modo questo ha a che fare con la nostra vita? perché c'è questo problema/risorsa? Cosa possiamo fare noi? La fase della discussione, identificata con l'acronimo VOICE (*voice our individual and collective experience*) permette il confronto tra le diverse prospettive dei soggetti partecipanti e crea una pluralità di significati attraverso cui identificare questioni o temi chiave (Albanesi, 2008).

L'ultima fase riguarda la sintesi dei risultati sia in forma fotografica sia in forma verbale e scritta, e l'eventuale presentazione alle istituzioni delle conclusioni e dei suggerimenti che il gruppo di lavoro ha dedotto. Spesso il *Photovoice* si conclude con una mostra e alcuni eventi di presentazione e di discussione pubblica del lavoro svolto, alla presenza di diversi soggetti, sia istituzionali e non, che fanno parte della comunità.

2.5 L'intervista

Il termine “intervista” rimanda all'atto dell'interrogazione, all'azione di chiedere qualcosa a qualcuno e rappresenta il principale strumento utilizzato nelle ricerche sociali (Bichi, 2003). Si tratta, dunque, di una relazione asimmetrica, in quanto è l'intervistato che detiene il sapere su un particolare tema, che si realizza nel terreno di gioco di chi è sottoposto all'intervista, al quale l'intervistatore chiede di accedere limitandosi a fare domande. Inoltre è un rapporto non occasionale, perché richiesto esplicitamente dall'intervistatore; e autentico in quanto si realizza sulla base di un sincero interesse per l'altro e la sua esperienza senza che l'intervistatore si ponga in maniera scontrosa (Milani, Pegoraro, 2011; Vardanega, 2003). In generale si è soliti distinguere le interviste sulla base di due criteri: la presenza o meno di un contatto diretto, visivo, tra intervistatore e intervistato e il “grado di libertà” concesso ai due attori. In base al primo criterio si distinguono le interviste faccia a faccia, da quelle telefoniche o da quelle “postali”; in base al secondo, si individuano tre forme principali di intervista: non strutturata, semi strutturata, strutturata, collocabili lungo un *continuum* che procede da un minimo a un

massimo di strutturazione sia delle domande, sia delle risposte (Fideli, Marradi, 1996).

Quando ci muoviamo nel territorio della lettura di comunità, raramente la selezione dei soggetti da intervistare mira ad ottenere un campione statisticamente significativo della popolazione, mentre più frequentemente intende raggiungere un insieme di persone capaci di esprimere opinioni interessanti simili a quelle della popolazione in generale o di specifiche sottopopolazioni; in questi casi si dice che l'intervista viene condotta a testimoni privilegiati. Questi testimoni dovranno essere: a. persone che hanno una buona conoscenza dei temi che si tratteranno nell'intervista o dei luoghi che si intende studiare e, preferibilmente, individui che frequentano questi luoghi; b. *opinion leader*, ovvero persone che sono in grado di influenzare le idee della popolazione; e c. *stakeholder o testimoni privilegiati*, ovvero persone che operando sul territorio a stretto contatto con i cittadini hanno un proprio personale interesse per il loro benessere (Mela *et al.*, 2000). Generalmente le interviste a testimoni qualificati hanno un carattere parzialmente strutturato e, in letteratura, vengono definite interviste semi-strutturate.

Nell'intervista semi-strutturata l'intervistatore prepara una traccia, una lista di temi sui quali deve raccogliere informazioni, decidendo durante l'intervista stessa come adattare ai singoli intervistati sia la formulazione delle domande, sia l'ordine in cui le pone (Fideli, Marradi, 1996). Va precisato che avere delle domande specifiche non è in contraddizione con l'obiettivo di lasciare spazio alla narrazione spontanea dell'intervistato anzi, una domanda specifica è l'indicatore di quanto in profondità si interessa andare in merito ad un determinato argomento (Milani, Pegoraro, 2011). In sostanza l'intervista si presenta come una sorte di colloquio mirato, svolto in modo che l'intervistato si esprima su tutti i temi individuati dall'intervistatore, ma che non predefinisce in via esclusiva i temi del colloquio stesso (Mela *et al.*, 2000).

3. Un esempio empirico di lettura della comunità

I dati che verranno presentati, utilizzando lo strumento dei profili di comunità, provengono da una ricerca quali-quantitativa, realizzata tra luglio 2016 e marzo 2017, che aveva come obiettivo la rilevazione dei bisogni e delle risorse presenti in una specifica area della città di Padova.

Lo strumento utilizzato per la realizzazione della ricerca è stata un'intervista semi-strutturata condotta a testimoni privilegiati. Si è scelto, infatti di coinvolgere nell'indagine i rappresentanti delle associazioni, istituzioni e

realtà religiose attive nel quartiere, in quanto hanno una conoscenza approfondita dei bisogni della popolazione e una attenzione per le loro necessità. Un criterio fondamentale per la selezione dei partecipanti è stato quello che essi trattassero nel loro lavoro il disagio sociale adulto, giovanile e anziano. Si è deciso inoltre che l'indagine non dovesse riguardare esclusivamente le associazioni, ma tutti quegli attori che giocano un ruolo fondamentale nel territorio (centri religiosi, istituzioni, attività commercianti che svolgono funzioni sociali e ricreative).

Sono state quindi realizzate 32 interviste, delle quali: 17 con persone provenienti dal mondo dell'associazionismo; 4 da quello delle istituzioni (in questo caso ULSS, Comune e Dipartimento per la giustizia minorile e di comunità), 8 dal mondo religioso⁴ e 3 da quelle realtà che pur non ricoprendo un ruolo direttamente operativo nel sociale giocano comunque un ruolo fondamentale nella riqualificazione del territorio. Si tratta nello specifico di una libreria e di una osteria che si sono fatte carico di promuovere attività sociali ed integrative a margine della loro attività principale e di una rete di comitati e associazioni del territorio che si sono appunto messe in rete per coordinare le loro azioni a favore del quartiere.

Gli intervistati sono prevalentemente maschi (21 vs 11 femmine). Appare inoltre interessante sottolineare come 13 degli intervistati risultino essere anche abitanti del quartiere, mentre 3 dei 19 non residenti riferiscano di aver vissuto per molti anni nella zona nord della città. Le loro riflessioni, quindi, arricchiscono ulteriormente la descrizione del quartiere, perché si fanno portavoce non solo del contesto con la quale lavorano, ma anche della loro esperienza di cittadini arcellani.

I testi delle interviste, registrate e trascritte, sono stati poi sottoposti ad una analisi del contenuto tradizionale, di tipo "carta-matita" e anche ad una analisi ermeneutico-statistica del testo attraverso il software T-Lab.

4. Il Quartiere Nord del Comune di Padova: profilo demografico

Il Quartiere Nord del Comune di Padova, conosciuto anche come Quartiere Arcella, è il secondo quartiere più popoloso della città e conta 39.145 abitanti (Comune di Padova, 2016). A causa dell'elevato numero di abitanti

⁴ Si è scelto l'etichetta "Mondo religioso" perché sono state coinvolte più realtà di diverse religioni: sono state intervistate, infatti, non soltanto le parrocchie ma anche i responsabili della comunità musulmana ed ortodossa di Padova.

e dell'alta densità abitativa (circa 6000 ab/Kmq) può essere considerato un polo a sé stante, tanto da essere spesso definito come una “città nella città”.

Facendo una sintesi dei dati ricavati dal Bilancio demografico relativo all'anno 2015 dell'Annuario statistico del Settore Programmazione Controllo e Statistica del Comune di Padova, i punti salienti che contraddistinguono questo quartiere sono:

- La presenza di popolazione immigrata più alta dell'intero Comune: essa rappresenta il 26,8% della popolazione arcellana⁵;
- Si tratta di una popolazione immigrata composta principalmente da adulti (19-64 anni) (74,1%) mentre i giovani (0-18 anni) sono il 23,9%;
- Il primo Paese dal quale i cittadini arcellani-immigrati provengono è la Romania, seguita dalla Moldavia, Nigeria, Cina e Marocco;
- Il saldo migratorio del quartiere è positivo: le persone immigrate sono superiori di 107 unità rispetto a quelle emigrate;
- La popolazione nel corso dell'anno è aumentata, nonostante la notevole diminuzione delle nascite rispetto alle morti avvenute: a sostenere la popolazione dell'Arcella sono le persone che provengono da altri comuni o dall'estero;
- È in corso un processo di invecchiamento della popolazione: prendendo in considerazione l'indice di vecchiaia⁶, pari 187,16, si può notare come la popolazione anziana sia maggiore rispetto a quella giovanile;
- Ciononostante l'Arcella si differenzia dagli altri quartieri della città per essere il secondo per percentuale più bassa di popolazione anziana e il primo per percentuale più alta di giovani.

⁵ È bene fare una precisazione se si conduce un'analisi dei cittadini stranieri presenti in un territorio: le statistiche ufficiali registrano solo gli iscritti all'anagrafe, ovvero quelli che hanno la residenza nei Comuni, non registrano, invece, la presenza effettiva degli stranieri che si trovano sul territorio. Ci possono essere però anche stranieri clandestini senza permesso di soggiorno che non vengono contati dalle fonti ufficiali dell'Istat. Quindi quella che si ottiene è una fotografia parziale della situazione generale, che non considera il fenomeno degli stranieri nella sua totalità.

⁶ Rapporto tra la popolazione con 65 anni e oltre e la popolazione con meno di 15 anni (per 100). Questo indice esprime il grado di invecchiamento della popolazione.

5. Il profilo delle associazioni e delle istituzioni

Dal “Registro online” della rete delle associazioni del Comune di Padova⁷, si può constatare come nel territorio del Quartiere Arcella siano presenti 112 organizzazioni. Di queste, quasi la metà, per l'esattezza 53, si occupano di attività culturali, seguite da quelle che si dedicano all'area sociale e sanitaria, allo sport e tempo libero ed educazione e formazione. Esse si distribuiscono in modo capillare nel territorio, garantendo un presidio costante alla popolazione dalla quale sono riconosciute nel loro fondamentale ruolo, come i dati della ricerca dimostreranno.

Anche analizzando il profilo delle istituzioni, il Quartiere offre molto: vi è infatti una sede distaccata del Distretto dell'ULSS 6 Euganea, una sede dedicata dei servizi comunali, l'Ufficio anagrafe, alcuni impianti sportivi e una biblioteca comunale, inoltre vi sono 11 parrocchie e diverse associazioni religiose. Si tratta di servizi facilmente accessibili, grazie alla posizione strategica di alcuni che si collocano vicino le fermate dei mezzi pubblici.

5.1 *L'analisi delle interviste: il profilo del futuro*

Come prima cosa è stato chiesto agli intervistati di descrivere attraverso degli aggettivi, o una figura o immagine, il quartiere. La maggior parte di essi, 16 persone, ha utilizzato termini che rimandano alla dimensione della multiculturalità: multiforme, eterogeneo, multiculturale, multi-etnico, variegato, colorato, sono quelli che vengono utilizzati più spesso.

Multiforme perché c'è una varietà di presenze tra italiani e una varietà di tante presenze straniere che hanno avviato molte attività anche da un punto di vista commerciale (Int. 14, associazionismo, maschio, non residente).

...ha parecchia gente extracomunitaria, ma non siamo invasi, ecco. Abbiamo questa caratteristica di avere i fratelli musulmani proprio qui vicini, proprio qui vicino alla chiesa, qui vicino al cancello, nell'ex patronato (Int. 3, mondo religioso, maschio, residente).

Direi che è un quartiere molto variegato, lo definirei così. O potrei dire anche multi-etnico, nel senso che credo che lo vedrei, anzi sono abbastanza certa, che tra i quartieri di Padova è quello che raccoglie la presenza di persone che hanno origine dai più svariati posti del mondo. (...) solo nella parrocchia di

⁷ Consultabile sul sito: www.padovanet.it/noprofit.

Sant'Antonino ci sono settantaquattro, settantacinque etnie diverse di provenienza delle persone all'interno del bacino parrocchiale (Int. 12, altro, femmina, residente).

Il quartiere Arcella attraverso un aggettivo: eterogeneo. Non so se la parola eterogeneo è giusta, ma quello che voglio dire è che ci sono tante condizioni diverse di famiglie, di persone, ma anche di culture che rispecchiano il riassunto di tutto quello che succede a Padova: ci sono tante etnie e anche famiglie con problematiche ma anche con capacità di integrarsi.... Un altro aggettivo è accogliente, più di altri quartieri. Un esempio è che la gente ha meno paura di ospitare o di dare ospitalità o di dare delle camere in affitto alle persone di colore (Int. 29, associazionismo, maschio, non residente).

L'immagine potrebbe essere l'immagine del *melting pot*. Quello mi viene in mente. Nel senso, fa sì che molte culture si incontrino, perché l'Arcella, al contrario di altri quartieri, ce ne sono altri, però è molto misto. Storicamente anche poi è quello, a parte che è il più grande di Padova, però storicamente è quello più popolare (Int. 30, associazionismo, maschio, residente).

La percezione, quindi, degli intervistati è quella di un contesto dove più etnie e popolazioni straniere convivono, trovando più possibilità di stanziarvi e di intraprendere anche attività lavorative/commerciali. Un esempio caratterizzante è la via principale del quartiere: si tratta della via percorsa dal tram cittadino che attraversa il quartiere da sud a nord, tracciando una linea immaginaria che lo separa graficamente in due zone distinte, lungo la quale sorgono moltissime attività commerciali di diverso genere condotte da persone immigrate (dai ristoranti, ai negozi di abbigliamento, di elettronica o alimentari).

La forte concentrazione della popolazione straniera, spesso induce gli "autoctoni" ad avere una percezione di "sovrappopolazione" di questa categoria:

...un grande insediamento nel corso degli anni di lavoratori stranieri, lavoratrici, lavoratori e persone ovviamente che vengono da altri Paesi, si ha la sensazione che ci sia una sovrappopolazione di persone straniere. D'altra parte, ripeto, le persone anziane, salvo le ore che vanno a fare la spesa, si muovono poco, per cui nelle strade vedi persone più giovani, o persone che sono straniere, quindi hai la sensazione negli autobus o nelle strade della zona dell'Arcella, che sia sovrappopolata di persone straniere (Int. 21, associazionismo, maschio, non residente).

È percepita, per certi versi, dalla gente poca sicurezza nel quartiere, ma questa è la percezione delle persone perché siccome c'è la presenza di molte famiglie immigrate lì nel quartiere Arcella, è un quartiere, diciamo, dove risiedono

molte famiglie e questo qua ha fatto sì che la percezione delle persone dell'insicurezza è abbastanza alta (Int. 20, mondo religioso, maschio, non residente).

Per analizzare quali siano i principali problemi del territorio e dei suoi abitanti, si è chiesto agli intervistati di individuare cinque problematiche e successivamente di collocarle nelle seguenti categorie: problematiche croniche e stabili, in decrescita, emergenti o in crescita; e di selezionare quale tra queste fosse il più urgente.

La sensazione di insicurezza già evidenziata da molti, viene segnalata anche da altri: quando si chiede a loro di individuare le cinque problematiche che caratterizzano il territorio e successivamente di collocarle nelle categorie di cui sopra, 8 segnalano la poca sicurezza come una delle principali problematiche stabili che caratterizzano l'Arcella; 12, invece, percepiscono il degrado in prossimità del cavalcavia della stazione ferroviaria come un problema, 7 definendolo in crescita e 2 come urgente.

Il degrado che c'è nella prima parte dell'Arcella, e quindi la poca sicurezza, quando passo di notte di là in macchina dico: "ecco qua il centro per l'impiego", perché se tu guardi ci sono un sacco di extracomunitari che sono lì in bici ovviamente per la droga e vivono così fondamentalmente (Int. 1, associazionismo, maschio, non residente).

Sicuramente, non è quartiere immacolato e santo, problemi ce ne sono e credo che per quello che ho visto io sicuramente lo spaccio di droga è uno di quelli che lo colpisce di più. Non saprei dirti se poi esistano altri tipi di traffici o attività criminali, perché quello che si nota di più è lo spaccio di droga ... Quello c'è sicuramente (Int. 17, altro, femmina, residente).

Resta un po' sullo sfondo anche il problema della sicurezza, nel senso che specie noi qui che siamo vicino alla stazione, purtroppo capita che ci siano episodi o comunque gli stessi colleghi che magari a volte (dicono): "No, io non voglio restare da solo alla sera ed essere l'ultimo che chiude perché devo andare in stazione a piedi e ci sono personaggi poco raccomandabili" (Int. 36, associazionismo, maschio, non residente).

I fenomeni di microcriminalità, presenti e descritti dagli intervistati, influenzano molto l'immagine che tutta la popolazione padovana ha dell'Arcella, spesso alimentata dall'enfasi che i mezzi di comunicazione e la politica pongono sulla questione. Ciò che emerge dalle interviste, infatti, è anche una rappresentazione pubblica negativa del quartiere, ingiustamente declassato, che, a differenza di come viene pitturato, è accogliente, attento ai bisogni dei propri cittadini e vivace.

A livello di opinione pubblica fa molto rumore il tema della criminalità. Si fa fatica a capire quanto il tema sia o amplificato o esasperato dai mezzi di comunicazione, anche se c'è, sì, c'è una paura da parte della gente perché i fenomeni dei furti e le rapine, insomma, ci sono. Le istituzioni, la pubblica sicurezza tentano di dare una risposta che però è sempre parziale. È difficile a volte fare di più. Anche questo tema è sentito, ma ripeto ho anche un po' l'impressione che sia amplificato e che debba trovare una giusta dimensione (Int. 2, mondo religioso, maschio, residente).

...ma secondo me è una sensazione esagerata e strumentalizzata da alcune forze politiche che sulla paura della gente, praticamente l'insicurezza della gente, riesce a fare grandi risultati (Int. 20, mondo religioso, maschio, non residente).

Falsamente degradato secondo me, perché ha questa nomea che è degradato come quartiere. In realtà se uno vive in Arcella, uno gira all'Arcella, è chiaro che dietro alla stazione singolarmente c'è più degrado, però se tu ti allontani è una zona abbastanza verde, è ben tenuta e ci sono case più che decenti anche. Anzi, è un quartiere che può essere senz'altro migliorato (Int. 1, associazionismo, maschio, non residente).

Focalizzando l'attenzione sulle principali problematiche che contraddistinguono il quartiere, quella che viene segnalata con maggior frequenza (22 persone) e come urgente e in crescita è la mancata o scarsa integrazione degli stranieri.

Il primo problema secondo me è che non c'è stato un percorso che ha aiutato questo quartiere in un'integrazione sociale. È multietnico e questa sua caratteristica è piombata senza essere preparata, quindi è un po' vittima delle varie paure che ci sono, ma è anche vittima di problemi reali che ci sono, di una non conoscenza reciproca, e quindi di aspetti che diventano a volte anche più grandi di quello che sono, ma diventano veri e propri problemi da affrontare, ma non abbiamo le risorse per affrontarli. La coabitazione ad esempio, cioè palazzi dove convivono etnie diverse quindi culture diverse, modi diversi di interpretare anche il concetto di casa, in cui non c'è niente che aiuti questa integrazione, questo è un primo aspetto (Int. 7, mondo religioso, maschio, residente).

C'è poca fiducia all'interno del quartiere e questo deriva dal fatto che non ci si conosce, non si hanno occasioni di maturare esperienze condivise di conoscenza reciproca. C'è poi una forte diversità. Stili, orari, decibel, profumi, odori diversi. Questo mette molto spesso in difficoltà. Un altro elemento è il fatto che quando un italiano interviene per richiamare un comportamento viene etichettato come un atteggiamento discriminatorio, razzista, quando in realtà è semplicemente chiedere un'attenzione (Int. 16, mondo religioso, maschio, residente).

...tutto questo innesca problematiche di tipo relazionale tra i residenti che c'erano prima e i nuovi arrivati. È un problema quindi di integrazione, di accoglienza e di integrazione. Il problema è quello di far coesistere culture diverse in spazi ristretti e in un territorio limitato (Int. 31, associazionismo, femmina, non residente).

Tra i vari fattori che si possono rintracciare come causa di questo fenomeno, la paura che spesso gli abitanti "autoctoni" nutrono nei confronti di gente di altre etnie assume una rilevanza importante per gli intervistati:

Il problema è l'idea del diverso tra virgolette che poi diverso è solo la nazionalità, il colore della pelle, non è che sia diversa la persona, quindi per conto mio sotto molto spesso c'è un fomentare una paura, un timore che è in parte giustificato ma sicuramente in molta parte non corrisponde (Int. 8, mondo religioso, maschio, residente).

Il rapporto con la paura nei confronti, secondo me, della consistente presenza degli stranieri perché lì ce ne è una grande quantità, si vede nella presenza dei minori nelle scuole. Per cui direi sicuramente la percezione, perché nella realtà, secondo me, può anche andar bene, ma la percezione della gente, secondo me, è di paura, di un eccesso di quantità. Questo è un po' il tema: la paura nei confronti degli stranieri (Int. 13, associazionismo, femmina, residente).

Quello dell'integrazione, però, è un problema che non sembra derivare dalla presenza degli stranieri, ma dalla incapacità di culture diverse di incontrarsi, conoscersi e accettarsi, dal momento che, secondo un quarto delle persone intervistate, questa presenza rappresenta una risorsa per il territorio:

Perché questo sguardo è molto, come dire, malato: malato di pregiudizi, malato di paure che a volte sono false paure... e questo atteggiamento crea muri, divisioni che non aiutano l'integrazione perché in realtà abbiamo bisogno che altra gente venga a vivere qui perché la denatalità, l'aumento dell'età media delle persone porta e porterà a gravi problemi (Int. 2, mondo religioso, maschio, residente).

Proprio questa sua diversità e la convivenza di molte realtà diverse anche dal punto di vista di provenienza, di essere un laboratorio di crescita interculturale importante tant'è che gli anni scorsi c'era proprio nella scuole dell'Arcella, dove si facevano molte iniziative per conoscere altre culture per fare una serie di iniziative in un'ottica di inclusione (Int. 36, associazionismo, maschio, non residente).

Nella prospettiva di comunità, essenziale è conoscere, oltre ai problemi, quello che i soggetti individuano come risorse e opportunità. Chiedendo agli intervistati di indicare quali sono gli aspetti positivi e le potenzialità, ovvero

delle risorse latenti che, se individuate e valorizzate, possono diventare delle risorse a tutti gli effetti, che caratterizzano il territorio, essi segnalano le parrocchie e il mondo dell'associazionismo, soprattutto l'associazionismo conosciuto, poiché sono:

...le realtà più vicine al cittadino, sono quelle che creano quei legami di vicinanza che poi in automatico vanno anche a stimolare fiducia (Int. 23, istituzione, femmina, non residente).

I motivi che spingono le persone a fidarsi di questi due soggetti si possono riscontare, a detta degli intervistati, principalmente in due fattori. Il primo è riconducibile, presumibilmente, al fatto che il rapporto con le associazioni è un rapporto di parità, dove non c'è alcun legame "istituzionalizzato" in cui una delle due figure detiene un potere derivato "dalla legge", limitato, a volte, da percorsi burocratizzati da seguire per affrontare determinate situazioni, ma si tratta di un rapporto basato sulla parità dei soggetti e sulla libertà della relazione, dove l'elemento che fa da collante è la fiducia che viene ad instaurarsi, facilitata anche dalla gratuità del lavoro del volontario.

È bene precisare che la zona nord di Padova è un territorio ricco di realtà associative e di volontariato, capaci, grazie a questa capillare presenza, di avere una maggiore visibilità e conoscenza di quelle che sono le esigenze della collettività.

Il secondo, invece, è riconducibile al fatto che la parrocchia, si suppone per i principi religiosi su cui si fonda, viene segnalata come una realtà che non ha pregiudizi verso chi chiede aiuto, soccorrendo tutti indistintamente. Le origini di questo pensiero potrebbero essere ricondotte alle motivazioni rintracciate per le associazioni di volontariato, specificando che, ad esempio, per alcune situazioni, come quella di un clandestino che chiede aiuto, o di una persona che non è residente nel territorio padovano, le parrocchie non hanno l'obbligo, rispettivamente, di denunciarla o di non prendere in carico la loro situazione perché non residenti, come invece i servizi sociali di un Comune sono chiamati a fare.

Credo che le associazioni di volontariato abbiano un ruolo e che ispirino più fiducia perché (...) si presenta come un pari, per cui un'associazione di volontariato non è sopra di te in teoria è al tuo pari (Int. 30, associazionismo, maschio, non residente).

La parrocchia perché nella parrocchia non c'è razzismo (...) cerca di aiutare senza vedere la faccia, il colore. Invece gli altri qualche volta vai là e c'è discriminazione (int. 39, associazionismo, maschio, non residente).

La conoscenza di questi aspetti diviene fondamentale per la pianificazione di azioni future nella e con la comunità. Appare importante sottolineare come oggi la comunità trascenda la territorialità e possa invece declinarsi nei termini di capitale sociale: risorsa in grado di aiutare le persone ad agire collettivamente al fine di migliorare il benessere sociale e arricchire la crescita e lo sviluppo del suo essere comunità (Bagnasco, 1999). Il capitale sociale è composto da relazioni, espressione di quella singolarità del territorio di cui parla Mela (2016), che ogni azione sociale dovrebbe cogliere, valorizzare e rigenerare. La costruzione di relazioni con i soggetti individuati come risorse e verso cui i cittadini nutrono profonda fiducia, è la determinante del capitale sociale e serve per incrementare il senso di comunità e di appartenenza ad un territorio. Non a caso, la maggior parte gli intervistati, immaginando di essere chiamati come consulenti per l'area sociale dell'amministrazione comunale, tra le proposte di intervento che formulerebbero individuano la creazione di sinergie e il coordinamento tra i vari soggetti del territorio (associazioni, parrocchie, enti commerciali..) come azioni prioritarie volte ad incentivare la partecipazione dei cittadini e a creare luoghi di condivisione, di inclusione e di integrazione.

5.2 *L'analisi delle interviste: un approccio quantitativo*

Accanto ad un'analisi "fatta a mano" (Milani, Pegoraro, 2011), le stesse interviste sono state analizzate anche attraverso il software T-Lab, composto da un insieme di strumenti linguistici, statistici e grafici per l'analisi dei testi che possono essere utilizzati nelle indagini sociali (Lancia, 2004). Due in particolare sono stati gli strumenti di T-LAB utilizzati ai fini del presente lavoro:

1. *Strumenti per l'analisi delle co-occorrenze*⁸, consentono di analizzare vari tipi di relazioni tra le unità lessicali (parole, lemmi o categorie). Si tratta della strategia che Lancia definisce "la strategia del pescatore" (Lancia, 2004, p. 141), in quanto permette di esplorare le associazioni fra parole o frasi. L'analisi che ne deriva viene definita "Associazioni di parole".
2. *Strumenti per analisi comparative*, consentono di analizzare vari tipi di relazioni tra le unità di contesto. In questi rientra l'analisi delle

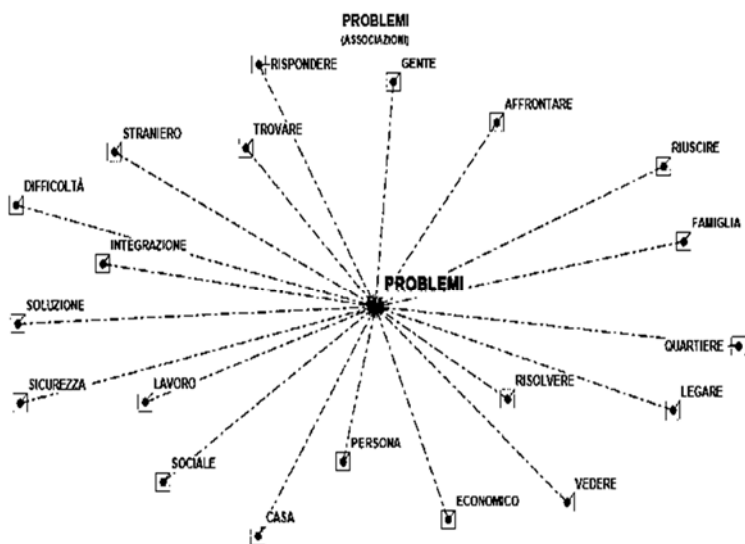
⁸ «I valori di co-occorrenza sono numeri che indicano la quantità di contesti elementari (ad es. frasi, frammenti di testi, paragrafi) in cui ciascuna unità lessicale è presente insieme a ciascuna delle altre» (Pattaro, 2011, p. 38).

“Specificità”, una procedura che consente di verificare quali sono le unità lessicali “tipiche” o “esclusive” dei sottoinsiemi del corpus⁹ dei testi definiti da qualche variabile.

Selezionando le unità lessicali con i più alti valori di occorrenza, ovvero le parole che compaiono più volte all’interno delle interviste e che, al contempo, garantiscono una buona densità di significato, la seconda parola più utilizzata dagli intervistati è “problema”.

Coerentemente con l’obiettivo della ricerca si è voluto sviluppare l’analisi su questo termine, indagando le parole ad esso associate¹⁰. Questa procedura permette di misurare l’intensità del legame presente tra unità lessicali co-occorrenti, cioè presenti contemporaneamente in una stessa frase (Pattaro, 2011). Questo legame viene rappresentato con un grafico a raggiera (Graf. 1), nel quale la parola che si è scelto di analizzare viene raffigurata al centro e le altre parole sono distribuite intorno ad essa, ciascuna a distanza proporzionale al grado di associazioni (Lancia, 2004).

Graf. 1 – Associazioni relative alla parola “Problemi”



I nuclei di significato corrispondono a diversi aspetti che il termine “problema” comporta: alcune parole, come “risolvere”, “affrontare” e “trovare”

⁹ In questo caso l’insieme del corpus è costituito dalle interviste.

¹⁰ Si tratta dell’analisi delle Associazioni, di cui al precedente punto 1.

sono legate alla natura stessa del problema che ciascun intervistato individua, e alla necessità di affrontarlo, di trovare una soluzione per risolverlo definitivamente; altre, invece, come “lavoro”, “economico” e “integrazione”, si riferiscono ad alcune tipologie di problemi che affliggono la popolazione, alcune delle quali (integrazione, straniero, sicurezza) sono state approfondite nel paragrafo precedente.

Analizzando l’associazione “problemi” e “famiglie” i risultati sono molto eterogenei: le famiglie soffrono di una pluralità di bisogni, come quello lavorativo, economico ma anche educativo, quello relativo ai conflitti di coppia e alla solitudine. Questi problemi sono comuni anche alle famiglie straniere. Per alcuni intervistati riguardano soprattutto le famiglie straniere, in quanto sono quelle che hanno più difficoltà a trovare un lavoro regolare per questioni culturali e di lingua:

Ci sono questi extracomunitari, questi extracomunitari sono tutti in difficoltà, perché non hanno lavoro, allora non riescono a pagare l’affitto, e il comune non ha case per loro (Int. 9, associazionismo, femmina, residente).

Poi il fatto che non ci sia lavoro da parte di molti sta creando anche problemi perché il quartiere in parte si sta anche spopolando e si sta anche, diciamo così, da una parte ripopolando con gli extracomunitari che evidentemente non sempre trovano la possibilità di avere un lavoro regolare (Int. 41, associazionismo, femmina, residente).

Essendo un quartiere in cui ci sono molti stranieri, ci troviamo di fronte a famiglie anche numerose in cui il padre ha l’impegno di garantire le risorse essenziali e familiare, quindi anche quelle economiche, e la mamma deve prendersi cura dei bambini. Questo crea delle difficoltà perché famiglie numerose con una sola entrata economica faticano a garantire un livello di vita accettabile (...) Un altro problema è la scarsa conoscenza della lingua italiana da parte degli stranieri, soprattutto delle donne straniere che potrebbero avere un ruolo importante nell’economia della famiglia (Int. 22, associazionismo, maschio, non residente).

Lo studio della percezione degli intervistati riguardo i territori oggetto della ricerca, è stato condotto attraverso l’analisi chiamata delle “Specificità”. In questa analisi sono state considerate le parole tipiche per eccesso (Tab. 1), ovvero le parole usate con più frequenza dalle categorie in esame rispetto agli altri gruppi, individuate dal programma attraverso l’applicazione del test Chi quadrato (Lancia, 2004).

Tab. 1 – Le parole tipiche per il Quartiere Arcella. Analisi delle specificità.

LEMMA	CHI ²
Quartiere	162,12
Arcella	89,17
Credo	21,29
Associazione	15,47
Attività	15,41
Servizi	14,12
Comunità	14,07
Livello	13,71
Giunta	13,53
Vivere	13,42
Accoglienza	13,37
Straniero	12,95
Istituzione	12,01
Povertà	11,85
Zona	11,16
Presenza	10,31
Proporre	10,15
Aggregazione	10,06
Luogo	10,00
Integrazione	9,93

Ciò che spicca è, senza ombra di dubbio, la dimensione “comunitaria” del quartiere: i termini “associazione”, “comunità”, “attività” fanno principalmente riferimento ad un contesto caratterizzato da un’elevata partecipazione della popolazione alle attività e alle questioni del Quartiere, ed alla presenza di una fitta rete di associazionismo e volontariato molto attivi sul territorio.

L’aria che si respira è di voglia di migliorarlo da parte delle persone stesse, di alcune persone (...) Secondo me questa è la cosa più positiva, nel senso che si vede che c’è voglia di fare delle cose positive (Int. 16, mondo religioso, maschio, residente).

L’aspetto più positivo che conosco è che ci sono comunque nuclei, reti di famiglie e gruppi e realtà che hanno a cuore il benessere degli altri e della società e quindi sono a disposizione (Int.18, associazionismo, maschio, residente).

I vari gruppi associativi che si sono formati, vuoi dal banco alimentare, ai Centri di Ascolto, alle associazioni e anche i gruppi informali. Sono tante le persone che danno una mano pur senza catalogarsi come un’associazione. Quindi c’è un substrato sensibile che però potrebbe essere sviluppato in modo migliore (Int. 29, associazionismo, maschio, non residente).

Ma accanto a queste caratteristiche positive, risorse su cui far leva per un futuro intervento, ne compaiono altre di tonalità differente, come “accoglienza”, “straniero” e “integrazione”, di cui si è ampiamente trattato precedentemente.

Particolare interesse riveste il termine “aggregazione”. Esso rimanda ad un duplice aspetto: alcuni intervistati ritengono la mancanza di spazi aggregativi, luoghi in cui le persone possono incontrarsi fisicamente e conoscersi, come un problema che affligge il quartiere; altri invece, individuano la costruzione di spazi aggregativi cittadini come principale proposta che avanzerebbero se fossero chiamati come consulenti per l’area sociale dell’amministrazione comunale. La mancanza di spazi aggregativi si collega al problema educativo, che alcuni intervistati segnalano come mancanza di punti di riferimento per i ragazzi. La fascia che viene segnalata come più critica sono gli adolescenti che, non avendo un luogo dove incontrarsi, trascorrono molto tempo in strada venendo a contatto con realtà pericolose e incappando in iniziative poco sane e legali, come lo spaccio.

Forse dal mio punto di vista vedo più l’aspetto giovanile. Sul fronte dell’appartenenza cristiana viene sfruttato il patronato, ma per chi non è cristiano, o per chi ha altri bisogni, rischiamo di non avere le figure con le competenze adatte (Int. 16, mondo religioso, maschio, residente).

Diciamo che c’è un problema per i ragazzi, che già in Italia hanno problemi, nel senso di mancanza di figure di riferimento, mancanza di spazi in cui ritrovarsi e così via, per i figli di queste famiglie straniere, indubbiamente, è più difficile vivere qui. Noi a scuola riscontriamo che i minori sono spesso in seria difficoltà perché arrivano già grandi, non capiscono la lingua, arrivano e non volevano assolutamente lasciare il loro Paese dove avevano le loro amicizie e i loro affetti, arrivano in una famiglia che non vedono da anni e anni, o comunque anche se nascono qui, hanno indubbiamente più difficoltà dei loro coetanei con la lingua, con la scuola, con le amicizie, e quindi vivono una situazione di difficoltà (Int. 13, associazionismo, femmina, residente).

La questione dei giovani stranieri merita particolare attenzione. Soprattutto se si tratta di minori ricongiunti, essi infatti subiscono, in qualche modo, passivamente le scelte dei genitori: costretti ad emigrare in un paese straniero, non per propria scelta, si trovano a doversi confrontare con la difficoltà di integrare le regole di funzionamento della società in cui vivono senza comprenderle e senza prevederle, poiché, come capita spesso, queste non sono conosciute dagli stessi genitori, venendo meno la funzione di mediatore del familiare (Di Nicola, 2008). Vivere una situazione trans-culturale richiede al minore, quindi, lo sforzo di integrare due mondi separati, facendo riferimento

ad universi culturali e cognitivi differenti: egli infatti utilizza categorie logiche diverse da quella della società in cui viene a trovarsi, avvalendosi di competenze sconosciute agli autoctoni (*ibidem*). È in questo contesto che si rileva fondamentale il ruolo assunto dalla scuola, che va a sopperire a quella mancanza familiare di mediazione tra le due culture, rappresentando il centro di socializzazione per antonomasia di queste persone (si vedano a questo proposito anche i capitoli 4 e 6 in questo volume).

(La scuola) è un luogo di aggregazione, è un luogo di conoscenza anche per gli adulti, di conoscenza interpersonale, quindi è anche una grande occasione di inserimento nel tessuto sociale, soprattutto nei primi gradi, per i bimbi più piccoli, le famiglie vanno a portarli e vanno a riprenderli, quindi si ritrovano. È un'occasione di amicizia, è un'occasione di relazione (Int. 13, associazionismo, femmina, residente)

6. Conclusioni

Le tecniche di lettura del territorio e della comunità appaiono imprescindibili quando si voglia operare in un'ottica di attivazione della comunità stessa. Solo attraverso la rilevazione e la lettura congiunta dei profili demografici e istituzionali e di quelli di futuro è possibile infatti agli operatori individuare quelli che vengono percepiti come problemi reali dai membri di una comunità, unitamente agli aspetti di risorsa, sia in termini di atteggiamento e opinioni quanto di strutture.

In particolare, l'analisi realizzata sul Quartiere Nord di Padova ha consentito di non fermarsi al dato fattuale legato alla forte presenza di popolazione immigrata e di microcriminalità, sicuramente sentito e segnalato dagli intervistati come un problema in quanto incide negativamente sia sul sentimento di sicurezza dei cittadini che sull'immagine pubblica del quartiere, permettendo di individuare una criticità specifica e percepita come molto importante nel territorio, anche se meno rilevante sul piano strettamente numerico, cioè quella relativa alla fascia giovanile, specialmente straniera, e alla mancanza di spazi di aggregazione.

Quello che risulta è l'immagine di un territorio percepito come multiculturale, nell'accezione di presenza di culture diverse che però non si integrano e non dialogano tra di loro. Il problema principale che affligge l'Arcella, infatti, è proprio quello dell'integrazione, le cui cause vengono rintracciate dagli intervistati nella paura dello straniero da parte degli autoctoni, paura dalla quale scaturisce, successivamente, la mancata conoscenza reciproca.

Oltre alle problematiche relative all'integrazione, attraverso questo studio è stato possibile rilevare però anche un crescente e diffuso senso di appartenenza al quartiere nella sua nuova forma multietnica da parte dei residenti, nonché evidenziare specifiche risorse di capitale sociale e associativo che potrebbero essere attivate entro specifiche progettualità.

Appare evidente come la lettura del territorio, specialmente con la popolazione immigrata, diventi propedeutica e funzionale alla progettazione di futuri interventi, facilitando l'operatore nell'individuazione non solo del problema che si deve affrontare, ma anche delle potenzialità e delle risorse da attivare e degli attori da coinvolgere.

Riferimenti bibliografici

- Albanesi C. (2008), "Ricerca-intervento e sviluppo di comunità", in Colucci F.P., Colombo M., Montali L. (a cura di), *La ricerca-intervento*, Il Mulino, Bologna.
- Allegri E. (2015), *Il servizio sociale di comunità*, Carocci, Roma.
- Bagnasco A. (1999), *Tracce di comunità. Temi derivati da un concetto ingombrante*, Il Mulino, Bologna.
- Bichi R. (2003), "Le interviste biografiche", in Cannavò L., Frudà L. (a cura di), *Ricerca sociale. Dal progetto alla costruzione degli indici*, Carocci, Roma.
- Campomori F. (2007), *Il ruolo di policy-making svolto dagli operatori dei servizi per gli immigrati*, «Mondi Migranti», 3, pp. 83-106.
- CNOAS (Consiglio Nazionale dell'Ordine degli Assistenti Sociali) (2009), *Codice deontologico dell'Assistente Sociale*, http://www.cnoas.it/La_professione_/Codice_deontologico.html.
- Comune di Padova-Settore Programmazione Controllo e Statistica (2016), *Annuario statistico 2015*, testo disponibile al sito: <http://www.padovanet.it/sites/default/files/attachment/Annuario%202015%20completo%20Finale.pdf>.
- Di Nicola P. (2008), *Famiglia: sostantivo plurale. Amarsi, crescere e vivere nelle famiglie del terzo millennio*, FrancoAngeli, Milano.
- Fideli R., Marradi A. (1996), "Intervista", in Istituto della Enciclopedia Italiana, *Enciclopedia delle Scienze Sociali*, V, Treccani, Roma.
- Francescato D., Tomai M., Ghirelli G. (2002), *Fondamenti di psicologia di comunità*, Carocci, Roma.
- Lancia F. (2004), *Strumenti per l'analisi dei testi*, FrancoAngeli, Milano.
- Martini E.R., Sequi R. (1988), *Il lavoro nella comunità. Manuale per la formazione e l'aggiornamento dell'operatore sociale*, Carocci, Roma.
- Mela A. (2016), *Per una nuova generazione di studi di comunità*, «Sociologia urbana e rurale», 110, pp. 71-85.
- Mela A., Belloni M.C., Davico L. (2000), *Sociologia e progettazione del territorio*, Carocci, Roma.
- Milani P., Pegoraro E. (2011), *L'intervista nei contesti socio-educativi: una guida pratica*, Carocci, Roma.

- Mingo I. (2003), “Le fonti statistiche nella ricerca sociale”, in Cannavò L., Frudà L. (a cura di), *Ricerca sociale. Dal progetto alla costruzione degli indici*, Carocci, Roma.
- Pattaro C. (2011), “La svolta della genitorialità”, in Scanagatta S., Maccarini A.M. (a cura di), *Vite Riflessive. Discontinuità e traiettorie nella società morfogenetica*, FrancoAngeli, Milano.
- Summa A. (2009), *La percezione sociale del paesaggio: le mappe di comunità*, in «Il progetto per dell’urbanistica per il paesaggio», XII Conferenza nazionale società degli urbanisti, Bari, 19-20 Febbraio.
- Twelvetrees A. (2006), *Il lavoro sociale di comunità. Come costruire progetti partecipati*, Erickson, Trento.
- Vardanegha A. (2003), “L’intervista semidirettiva”, in Cannavò L., Frudà L. (a cura di), *Ricerca sociale. Dal progetto alla costruzione degli indici*, Carocci, Roma.