



Le Cucine Economiche Popolari del Futuro

On S.r.l. Impresa Sociale Soggetta alla direzione e al coordinamento di COMMO.ON!
Sede legale: Via degli Olivetani 10, 20123 - Milano
www.onimpresasociale.it | onimpresasociale@legalmail.it
Capitale sociale € 12.000 i.v. | C.F. - P.IVA: 10034810969

Report commissionato da:



Fondazione Nervo Pasini

Via Tommaseo, 12 – 35131 Padova (PD)

Codice Fiscale 92295650284

Partita Iva 05179590285

A cura di:

Giulia Imbrogiano

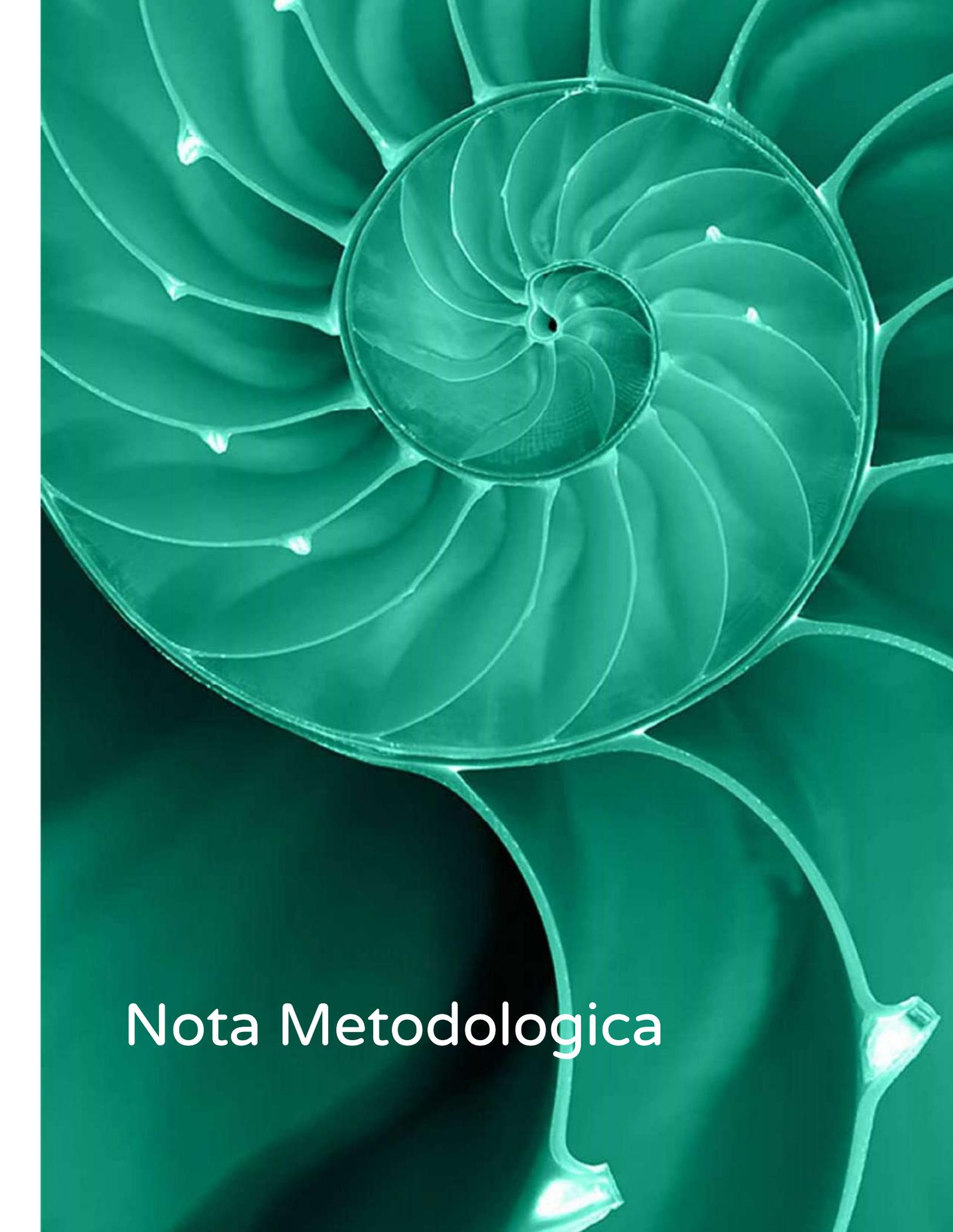
Gloria Rampin

Con la supervisione scientifica di:

Paolo Pezzana

Sommario

Nota Metodologica	5
L'ascolto degli ospiti	7
Gli spazi	7
I servizi	9
Le persone	10
L'ascolto degli stakeholder	13
La matrice di materialità	31
L'ascolto della cittadinanza	35
Indicazioni per le Cucine Economiche Popolari del futuro	39
Mission e sviluppo strategico	39
Spazi	40
Lo spazio esterno	40
L'ingresso	41
Lo spazio mensa	41
La cucina	42
I nuovi spazi	42
Servizi	43
Persone	44
Conclusioni	47



Nota Metodologica

Nota Metodologica

Nel mese di novembre 2023 abbiamo avviato un processo di ascolto degli stakeholder delle Cucine Economiche Popolari (da adesso anche “CEP” o “Cucine”) con lo scopo di **restituire all’ente una fotografia complessiva del percepito rispetto al valore generato e individuare al contempo traiettorie di crescita e sviluppo.**

L’ascolto è stato strutturato in **tre fasi: ospiti, stakeholder interni ed esterni e cittadinanza.** La scelta di partire dalla percezione degli ospiti non è casuale: le Cucine pongono al centro del loro operato i bisogni delle persone che ogni giorno accolgono nei loro spazi e, coerentemente con quest’approccio, i questionari rivolti agli stakeholder e alla cittadinanza sono stati costruiti a partire dai principali elementi emersi dalle interviste agli ospiti.

Relativamente alla prima fase di ascolto, ci siamo posti l’obiettivo di **mappare bisogni e priorità degli ospiti, nella prospettiva di ripensare le Cucine sia dal punto di vista fisico che dal punto di vista dei servizi.** Per la prima fase di ascolto è stato utilizzato un questionario semi-strutturato quale traccia dell’intervista, volto a costruire una anagrafica del campione coinvolto, indagare l’attuale esperienza nella fruizione dei servizi e far emergere i desiderata.

Sulla base degli esiti di questa prima fase è stato predisposto e somministrato tramite SurveyMonkey un **questionario per l’ascolto degli operatori delle Cucine, del Cda della Fondazione Nervo Pasini e degli stakeholder esterni** (volontari, sostenitori, tavolo inclusione, PA, Vicario, Università di Padova e Fondazione Cariparo) per **rilevare il loro punto di vista rispetto ai desideri e ai bisogni emersi nella prima fase, la loro disponibilità a contribuire e la loro percezione del ruolo delle CEP nella città di Padova.** I risultati del **questionario sono stati approfonditi** a gennaio 2024 **mediante 7 focus group** (2 focus group con i volontari, 1 con i sostenitori, 1 con gli operatori, 1 Cda, 1 con il Tavolo Inclusione e 1 con i soggetti istituzionali).

Infine, nel mese di febbraio 2024 è stato predisposto e divulgato tramite SurveyMonkey un **questionario rivolto a tutta la cittadinanza per far emergere il punto di vista dei cittadini padovani rispetto al tema della povertà, indagare la conoscenza delle Cucine e la disponibilità dei rispondenti a contribuire alle attività delle CEP** attraverso il volontariato e/o il sostegno economico.

In questo documento vengono riportati in maniera dettagliata i risultati delle 3 fasi di ascolto a cui seguono alcune indicazioni per le Cucine Economiche Popolari del futuro, frutto dell’ascolto e della cornice teorica che connota il nostro approccio come On srl Impresa Sociale, la Generatività Sociale.

Il capitolo dedicato alle indicazioni è stato suddiviso in spazi, servizi e persone ricalcando la medesima suddivisione dei questionari di ascolto degli ospiti e dei principali stakeholder delle CEP.

Questo documento vuole essere uno **strumento ispirativo** capace di **guidare il Consiglio Direttivo nella progettazione delle Cucine Economiche Popolari del Futuro.**

L'ascolto degli ospiti



L'ascolto degli ospiti

Le interviste agli ospiti sono state svolte nei giorni **6-7 novembre 2023** e **16-17 novembre 2023**, raccogliendo in **totale 125 risposte**.

Il **campione** coinvolto era costituito prevalentemente da uomini (**87% uomini, 13% donne**), coerentemente con la composizione degli ospiti delle CEP (81% uomini - 19% donne), di cui circa la **metà stranieri con permesso di soggiorno (48%)**, a cui seguono gli italiani (32%), gli stranieri senza permesso di soggiorno (18%) e i cittadini UE. Per quanto riguarda il profilo occupazionale, il **50% ha dichiarato di essere disoccupato**, il 15% di lavorare senza regolare contratto, il 13% occupato, l'11% in cerca di prima/nuova occupazione e infine il 5,5% dichiara di essere pensionato e un altro 5,5% di essere inabile al lavoro. Rispetto alle informazioni raccolte risulta inoltre che il campione intervistato è costituito per il **75% da persone con dimora** e per il restante 25% da persone senza dimora. Le **interviste sono state svolte mentre gli ospiti erano in attesa per uno dei servizi** forniti dalle Cucine: nella maggior parte dei casi durante l'attesa per **l'accesso alla mensa (72,50%)**, il 15% degli intervistati è stato intercettato nella sala d'attesa dell'ambulatorio, il 9% durante l'attesa per le docce, la restante parte mentre aspettava per ricaricare il cellulare, effettuare una prestazione infermieristica o ricevere orientamento ai servizi.

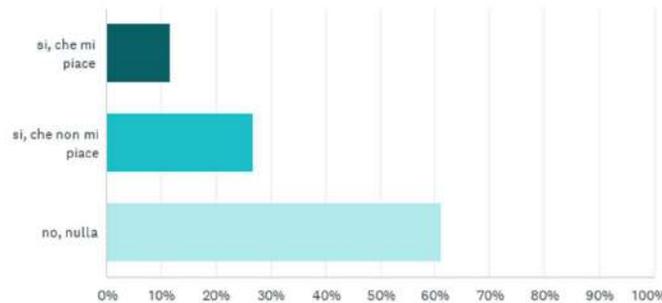
Tra gli intervistati **56 persone hanno dichiarato di frequentare le CEP da circa 5-10 anni** (è importante notare che **sul dato influisce la maggiore predisposizione alle interviste da parte degli ospiti storici** e la **frequentazione discontinua nel tempo** dei servizi delle Cucine da parte di alcuni rispondenti), 21 da circa 2-4 anni, 18 da circa 2-11 mesi e 12 da 1 anno. La restante parte è costituita da frequentatori molto recenti (2 persone hanno risposto di frequentare le CEP da una settimana, 3 persone da meno di un mese, 5 persone da un mese) e da ospiti storici (8 persone hanno dichiarato di frequentare le Cucine da più di 10 anni). **La conoscenza dei servizi offerti dalle Cucine avviene principalmente mediante il passaparola** (81 risposte) e solo in maniera residuale mediante i servizi di orientamento (8 persone). Alcuni intervistati hanno citato quali canali di reindirizzamento verso le Cucine la prefettura, l'avvocato, l'ospedale, il medico di base, la Caritas, il Pane dei Poveri, l'Associazione Mimosa e la Comunità di Sant'Egidio.

Gli spazi

La prima parte delle interviste si è concentrata sulla fruizione degli spazi, a partire dal quartiere in cui si trovano le Cucine. Per circa il **65% dei rispondenti il percorso che li conduce alle Cucine non presenta ostacoli e/o pericoli che li coinvolgano, ma lo giudicano pericoloso per gli altri**, mentre il 22% percepisce il percorso pericoloso anche dal punto di vista soggettivo. In particolare, tra gli elementi di pericolo emersi, si cita il **traffico e la velocità delle auto** che percorrono la strada su cui si affaccia l'ingresso delle CEP. Inoltre, la **centralità della zona e l'esposizione della struttura** ad una strada molto trafficata risultano poco tutelanti in termini di privacy e generano la sensazione di essere **"esposti" allo sguardo dei passanti**. L'area è stata anche descritta come connotata da degrado, sporcizia, delinquenza, maleducazione, dalla presenza di persone ubriache e di tossicodipendenti potenzialmente pericolosi.

Rispetto ai momenti di attesa per l'accesso ai servizi, la possibilità di prenotare l'accesso ad alcuni di essi (guardaroba, ambulatorio) e la gestione adeguata dei flussi in altri (come la mensa) fa sì che i tempi di attesa siano molto ridotti. Infatti, il 62% dei rispondenti ritiene che non siano aspetti da modificare o migliorare in questo senso.

D10 Nei momenti di attesa (per la mensa o per altri servizi) c'è qualcosa che ti piace o non ti piace?



Il **27%** afferma invece che **sussistono alcune condizioni negative tra cui: il mancato rispetto della fila, la maleducazione di alcuni ospiti e le liti**. In generale, inerentemente alle tensioni interne, **viene sottolineato un miglioramento delle condizioni rispetto al passato** e viene attribuita la responsabilità delle stesse ad alcol dipendenti e tossicodipendenti. In un solo caso un'ospite donna ha sottolineato di non sentirsi al sicuro mentre è in fila a causa del comportamento invadente e molesto di alcuni ospiti. Il **12%** dei rispondenti ha invece **messo in evidenza** alcuni aspetti positivi come i **tempi di attesa brevi, la gentilezza e disponibilità degli operatori**, che conoscono molti ospiti per nome, e **la percezione delle Cucine come uno dei luoghi più sicuri e confortevoli in cui mangiare** tra quelli presenti in città.

Per raccogliere alcuni spunti sulla **percezione dello spazio mensa**, abbiamo chiesto agli ospiti di descrivere la sala mediante l'uso di aggettivi come allegro o triste. Nelle risposte raccolte **prevalgono aggettivi positivi e giudizi soddisfatti** rispetto a ciò che lo spazio offre ed **emerge la gratitudine** degli ospiti per quello che le Cucine fanno ogni giorno per loro.

Lo spazio mensa è definito infatti **accogliente, bello e tranquillo**, uno spazio soddisfacente in ogni suo aspetto e di cui, nella maggior parte dei casi, **gli ospiti non cambierebbero nulla**. Altri aggettivi emersi dall'ascolto sono: **pulito, funzionale, comodo, un ambiente familiare, come un ristorante, un luogo felice, sereno, un luogo in cui mangiare del cibo molto buono, piacevole, con dei quadri alla pareti che arrivano al cuore**. Uno dei rispondenti ha definito lo spazio confusionario, alcuni lo hanno invece descritto come **poco ventilato, un po' spoglio e triste, freddo**, un intervistato ha raccontato di preferire conservare il pasto in contenitori e consumarli all'esterno per paura dei litigi. C'è anche chi ha risposto che **le caratteristiche del luogo sono irrilevanti**, ciò che conta è la **capacità delle Cucine di rispondere ai bisogni degli ospiti**. In questa fase è emersa da più parti la **richiesta di un orario di apertura più esteso** (soprattutto a cena). In generale il **cibo è giudicato positivamente**, sebbene alcuni notino **l'assenza di alternative adeguate alle esigenze dei singoli ospiti per motivi di salute o religiosi** (a titolo d'esempio sono state citate le difficoltà di masticazione di molti homeless e anziani).

La **luminosità** della sala è ritenuta un elemento **imprescindibile** perché **"stare in strada è buio ed avere stanze luminose è importante"**.

Per la gran parte degli intervistati, le **Cucine** sono perfette così come sono, **godono di grande stima** anche in altri luoghi (uno dei rispondenti è venuto a conoscenza delle Cucine a Venezia), la **prossimità alla stazione le rende molto comode per gli homeless** e **garantiscono l'assistenza sanitaria e la possibilità di ricevere medicinali gratuitamente**, rispondendo ad un bisogno imprescindibile delle persone senza permesso di soggiorno.

Oltre ad esprimere un giudizio sugli attuali spazi, abbiamo chiesto agli ospiti di indicarci eventuali desiderata per le Cucine del futuro: da questi si evince **l'esigenza di intimità da parte di alcuni ospiti** (l'introduzione di separé che possano creare delle zone più riservate e la disponibilità di tavoli da una sola persona per poter

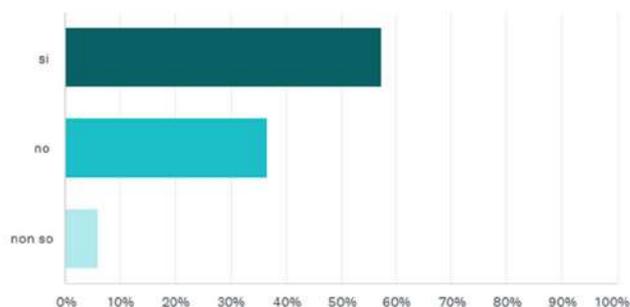
mangiare da soli) e il **desiderio di uno spazio mensa più curato** (una sala più grande e con una migliore ventilazione, introdurre della musica di sottofondo, spazi più colorati e decorati, la presenza di piante e l'introduzione di un punto lettura).

I servizi

La seconda parte del questionario ha indagato il punto di vista degli ospiti rispetto ai servizi. La **possibilità di prenotare il servizio medico e il guardaroba è apprezzato e giudicato positivamente dal 90% dei rispondenti** e alcuni di questi propongono di introdurre nuove forme di prenotazione mediante telefono o mail. Alcuni intervistati hanno avanzato la proposta di introdurre il medesimo meccanismo di prenotazione in atto anche per il ritiro dei buoni pasto.

Per il 37% degli ospiti l'attesa non è un problema e non desiderano svolgere alcuna attività durante questi momenti. **Il 57% ha invece dichiarato che apprezzerrebbe la possibilità di svolgere attività utili**, come: disporre di un pc per il lavoro, ricevere informazioni sui corsi di italiano e poter disporre di libri di italiano, avere un supporto nella redazione di cv, poter incontrare psicologi, disporre di uno spazio in cui poter socializzare, disporre di libri o riviste, dare una mano in mensa, anche come lavapiatti, svolgere attività che tengano impegnata la mente in uno spazio caldo soprattutto per anziani, svolgere attività simili a quelle svolte dalla Bussola, frequentare corsi di lingua e cultura italiana, frequentare corsi di educazione alimentare, disporre di materiale di sensibilizzazione per tossicodipendenti e alcolodipendenti, disporre di giornali, svolgere attività di orientamento al lavoro, disporre di un televisore per informarsi, collaborare per la pulizia dello spazio, ricevere supporto spirituale e fruire di corsi di teatro.

D18 Ti piacerebbe durante l'attesa per la mensa o le docce poter svolgere attività utili per te?

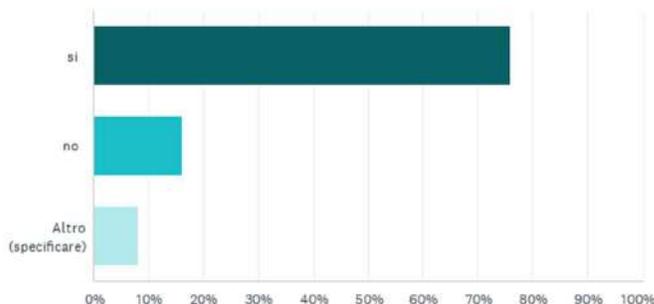


Solo il **18,42% degli intervistati non è a conoscenza del fatto che nello spazio mensa è possibile segnalare le proprie difficoltà**, mentre tra chi ha già fruito del servizio di orientamento emergono **giudizi positivi rispetto al supporto ricevuto nella compilazione del CV e alla possibilità di ottenere le informazioni richieste**. Un ospite suggerisce di **predisporre del materiale informativo sui servizi** disponibili nelle Cucine, **sul modello della guida per homeless realizzata dalla Comunità di Sant'Egidio**.

Rispetto ai **servizi forniti** nello spazio mensa, gli ospiti sottolineano **l'assenza** di: un **deposito bagagli**; uno **spazio per rimanere nelle Cucine anche dopo il pasto**, in modo da non soffrire il freddo esterno; **libri e giornali**; uno **spazio per passare del tempo tra amici**; una **macchinetta del caffè** che abbia prezzi più contenuti rispetto a quelli del bar. Tra i bisogni attualmente non soddisfatti emerge inoltre **l'esigenza di un'infermeria** in cui poter passare la giornata quando si è malati, **maggior supporto nella ricerca lavoro, formazione al digitale, supporto per disbrigo pratiche e documenti** (permesso di soggiorno), **orientamento e informazioni su comunità di recupero** per alcolodipendenti e tossicodipendenti, **consulenza legale**, una **lavanderia** a gettoni.

La gratitudine che la maggior parte degli ospiti nutre nei confronti delle Cucine emerge non solo dalle risposte ma anche dalla **disponibilità dichiarata dal 76% degli intervistati a contribuire attivamente nella predisposizione dello spazio mensa.**

D23 Ti piacerebbe poter contribuire nella predisposizione dello spazio mensa? (sistemare la tavola, servire i pasti...)



Le persone

L'ultima parte delle interviste è stata dedicata al tema persone, in particolare **abbiamo chiesto agli ospiti se farebbe loro piacere che lo spazio mensa fosse aperto a qualsiasi cittadino padovano: l'87% dei rispondenti ha risposto sì**, mentre la restante parte degli intervistati è titubante. E' stata infatti **sottolineata l'importanza per le Cucine di non perdere di vista la loro missione**, ovvero offrire assistenza alle persone in situazione di grave marginalità, **proponendo piuttosto di predisporre spazi diversificati**. Alcuni ospiti evidenziano anche la probabile difficoltà nella gestione di un numero di ospiti superiore a quello attuale e il **rischio per i nuovi fruitori non provenienti dal circuito della grave marginalità di sentirsi a disagio**.

Per il **90% degli ospiti gli operatori** sono le **persone che incontrano con più piacere** presso le Cucine.

Infine abbiamo chiesto agli ospiti alcuni suggerimenti per le Cucine Economiche Popolari del Futuro, qui di seguito le idee emerse (alcune già evidenziate anche in precedenza):

- inserimento di un **quadro** che faccia riferimento alle **religioni africane** (come quella animista)
- un **telefono** a disposizione per chi non ne ha uno personale
- la possibilità di **conoscere lo stato delle proprie richieste** (ad esempio per il permesso di soggiorno)
- una piccola **biblioteca**
- maggiore supporto nella **ricerca di lavoro** mediante la presenza di uno sportello fisico e di una bacheca con le posizioni lavorative aperte
- disponibilità di **informazioni su dove dormire**
- predisposizione di una **tettoia esterna** per i giorni di **pioggia**
- una **rampa** per l'accesso di persone con disabilità
- la possibilità di effettuare **prelievi del sangue** presso l'ambulatorio
- **miglioramento nell'accesso serale e nell'assegnazione delle parrocchie** in cui consumare i pasti la domenica
- **maggiore sicurezza** della **strada** nella nuova sede
- disponibilità di **ambienti climatizzati**
- **presenza stabile** di una **figura medica**
- **meccanismo** più **semplice** per il **ritiro dei buoni**
- reintroduzione dei **numeri** nella **gestione dell'accesso alla mensa**

Dall'ascolto sono anche emerse alcune considerazioni generali rispetto al ruolo delle Cucine tra cui **l'importanza di essere un luogo di transizione e non un luogo di adattamento**, un supporto per **rimettersi in piedi e ripartire**, pur rimanendo un punto di riferimento per tutti. Un ospite ha sottolineato l'importanza di **rafforzare le sinergie con gli altri enti e istituzioni che si occupano di grave emarginazione**. Un altro ha invece proposto **l'introduzione di giornate a tema in cui si propone un menù etnico**, anche grazie alla collaborazione attiva degli ospiti che potrebbero fornire le ricette, la **predisposizione di materiali informativo sui piatti del giorno, specifiche sulle modalità di macellazione** utilizzate per la carne che viene servita e la **presenza di uno sportello informativo fisico**.

A close-up photograph of two hands clasped together. The hand on top is wearing a red ribbed sweater cuff and a green fabric wristband with white text. The hand on the bottom is wearing a dark grey or black sweater cuff and a colorful beaded bracelet. The background is a plain, light grey color.

L'ascolto degli
stakeholder

L'ascolto degli stakeholder

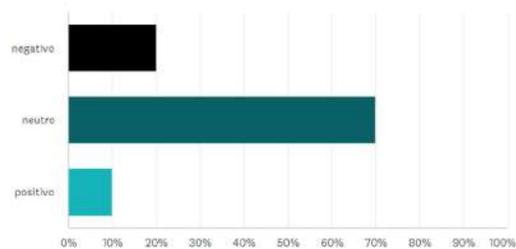
Nel mese di **dicembre 2023** abbiamo **diffuso il questionario rivolto agli stakeholder**, costruito a partire dai risultati della precedente fase di ascolto degli ospiti. Al questionario hanno risposto **12 operatori, 65 volontari, 3 componenti del Tavolo Inclusion, 21 sostenitori delle CEP, 7 membri del Cda e 5 esponenti del gruppo istituzionale** (Vicario, Università di Padova, PA, Fondazione Cariparo).

I dati sono stati analizzati in maniera disaggregata per categoria e i risultati raccolti sono stati oggetto di 7 focus group organizzati nel mese di gennaio 2024.

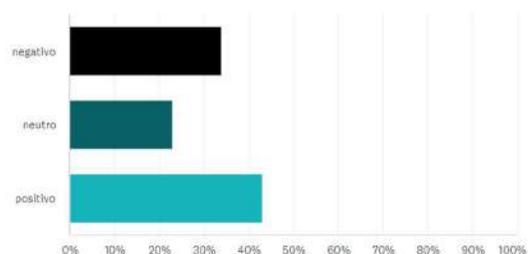
La prima questione affrontata è inerente alle risposte raccolte rispetto alla permanenza degli ospiti nelle Cucine. **Per gli operatori il dato sulla continuità della frequentazione delle Cucine da parte di un gruppo cospicuo degli intervistati** (il 48% dichiara di frequentare le cucine da circa 5-10 anni) è principalmente un **dato neutro (70%)**, meno polarizzate invece le risposte dei **volontari**. Il **43%** risponde infatti che si tratta di un **dato positivo**, mentre il **34%** ritiene che si tratti di un **dato negativo**. I 3 rispondenti del **Tavolo Inclusion** si distribuiscono equamente sulle **3 tipologie di risposte** (positivo, negativo, neutro), mentre per i **sostenitori** è per lo più un **dato neutro (38,89%)** e per il **Cda un dato positivo (42,86%)**. Per il **40% dei soggetti istituzionali** il dato va interpretato in maniera **neutra o** in maniera **positiva** (solo il 20% ne dà un giudizio negativo). Di seguito, i grafici riassuntivi per ogni cluster.

D2 - Dall'ascolto degli ospiti emerge come il 48% dei 125 intervistati frequenti CEP da 5 a 10 anni.

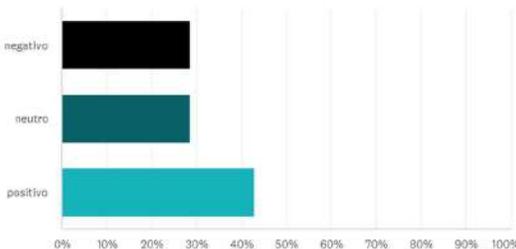
Interpreti questo dato in maniera prevalentemente negativa, neutra o positiva?



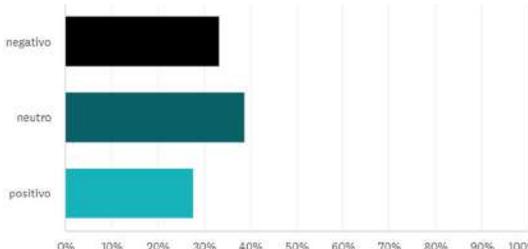
Operatori



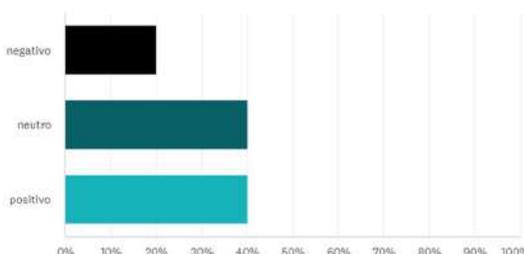
Volontari



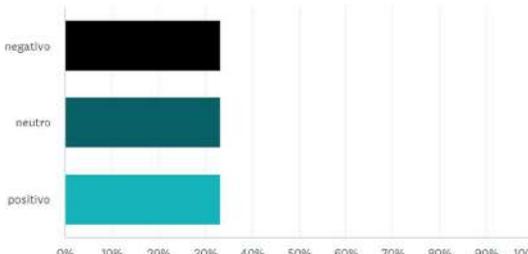
CdA Fondazione Nervo Pasini



Sostenitori



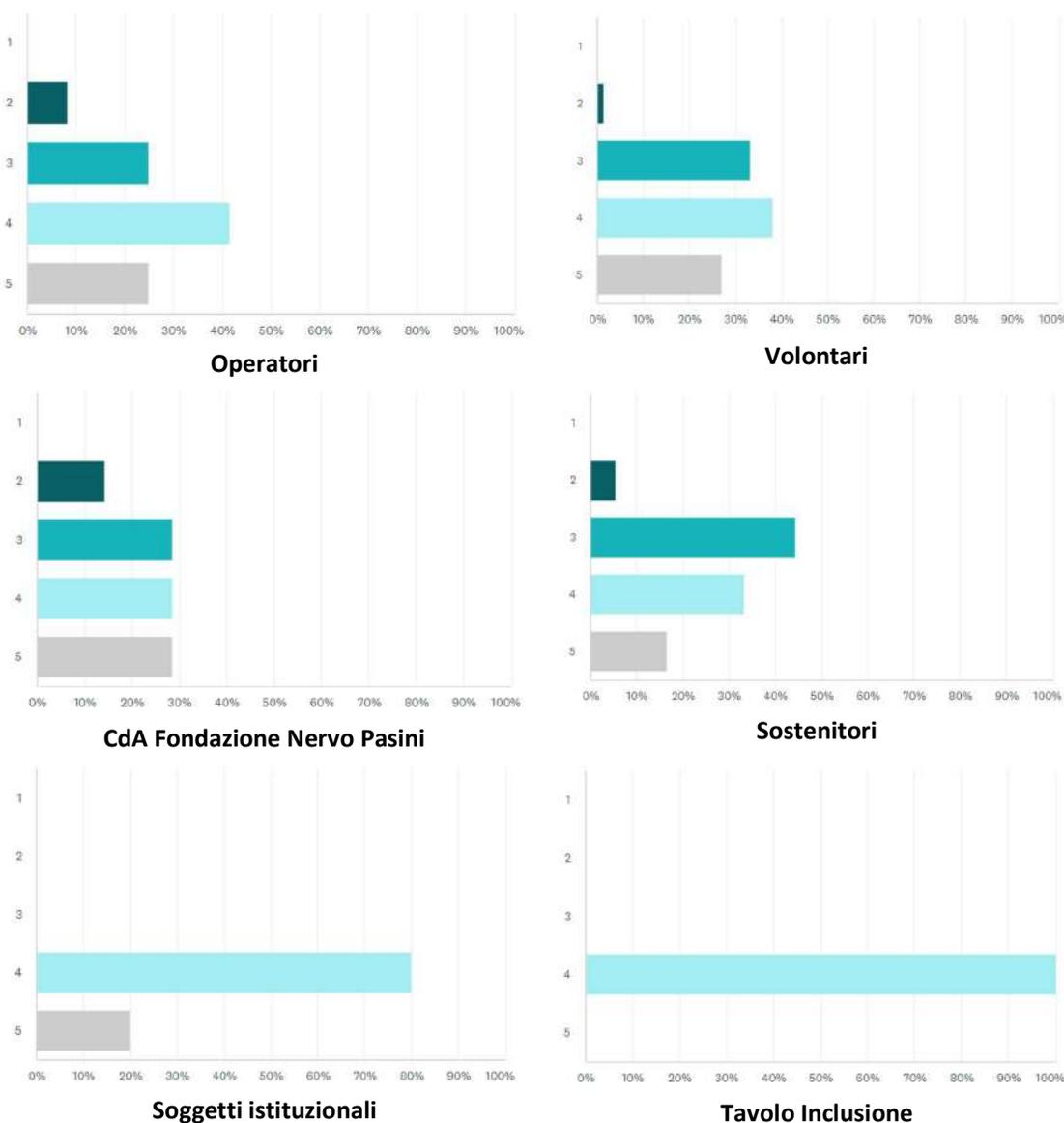
Soggetti istituzionali



Tavolo Inclusion

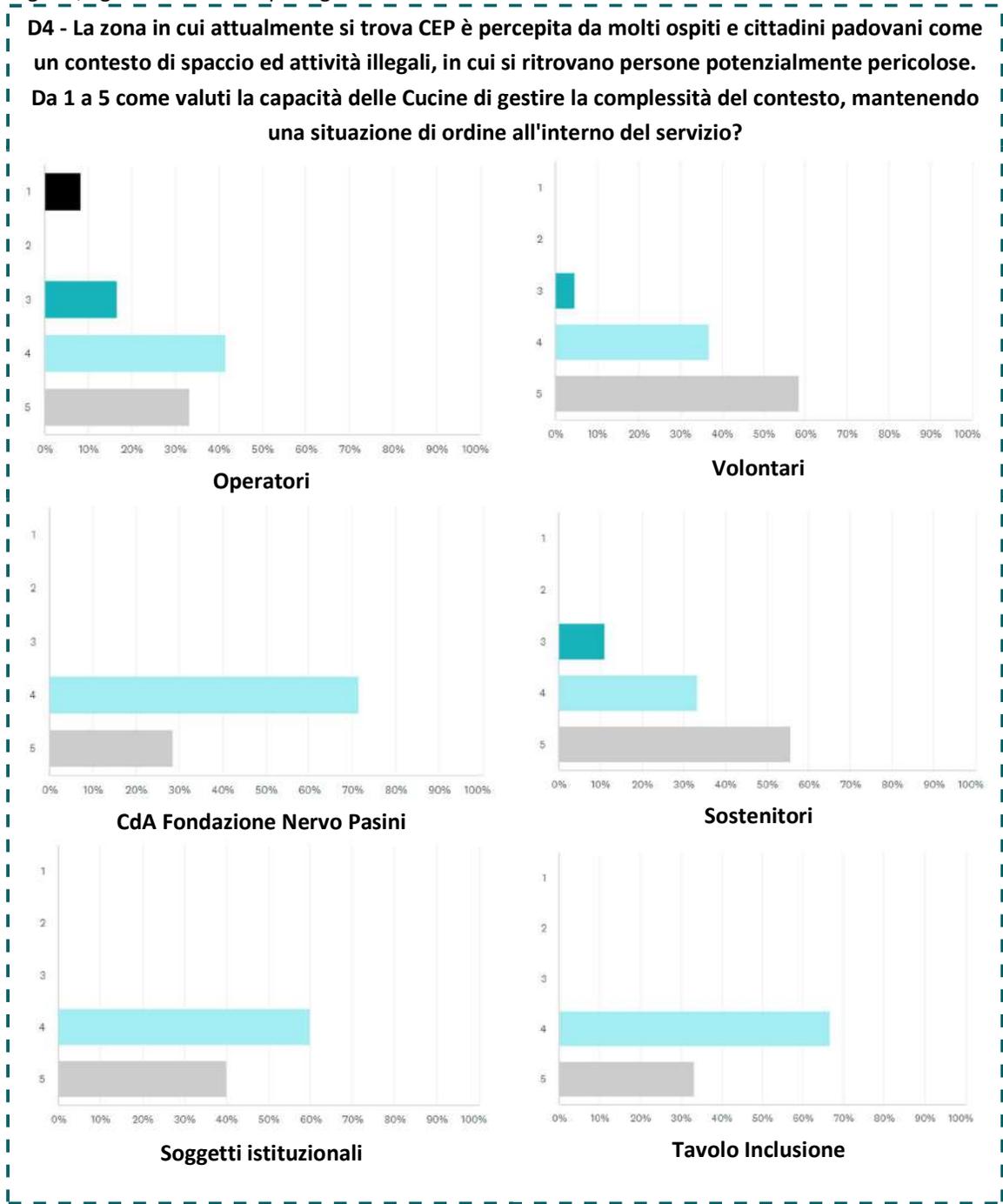
Rispetto alle **modalità con cui le Cucine intercettano i propri beneficiari**, le **valutazioni sono per lo più positive**: nel gruppo **operatori** prevale un **voto medio** (su una scala 1-5 il 42% risponde 4 e il 50% si divide equamente tra 3 e 5), **simili** le valutazioni del gruppo **volontari** (il 38% valuta 4/5 e il 33% valuta 3/5). Il **Tavolo Inclusione** valuta invece le modalità di comunicazione delle CEP con un punteggio pari a **4/5**, leggermente più basso il punteggio dei **sostenitori** che nel **44,44% hanno risposto 3/5** e solo il 16.67% ha valutato 5/5. I rispondenti del **Cda si dividono** in maniera abbastanza equa **tra una valutazione media (3/5), medio alta (4/5) e alta (5/5)**. Molto **positiva la valutazione del gruppo istituzionale** che nell'80% dei casi ha dato un voto pari a 4/5. Di seguito, i grafici riassuntivi per ogni cluster.

D3 - Come valuti le modalità di intercettazione dei beneficiari di CEP (le strategie messe in atto per far conoscere i servizi delle Cucine)?



A fronte dei giudizi raccolti dagli ospiti sulla pericolosità del quartiere in cui le Cucine si trovano e sulle complessità che connotano la gestione dell'area, abbiamo chiesto agli stakeholder di valutare **quanto le CEP siano in grado di fronteggiare tale complessità**. Una gran parte **dei dipendenti valuta 4/5 (41,67%)**, mentre **più della metà dei volontari assegna un punteggio molto alto** (il 58,46% valuta 5/5), **parimenti al gruppo dei**

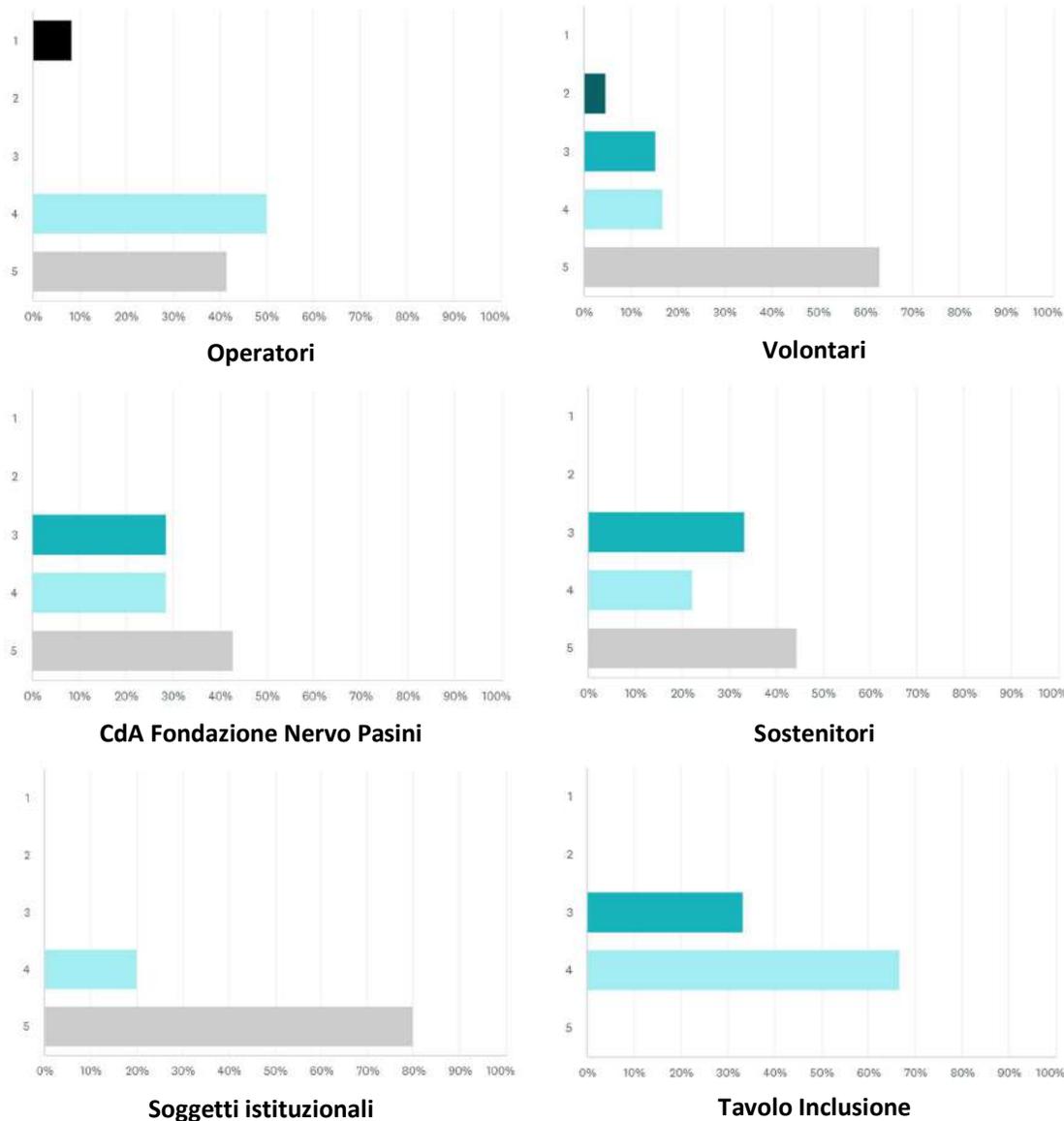
sostenitori (55,56% valuta 5/5). I rispondenti del **Tavolo Inclusione** hanno assegnato un punteggio pari a **4/5**, **medesimo punteggio assegnato dal 72%** dei rispondenti **del Cda** e **dal 40%** dei **sogetti istituzionali**. Di seguito, i grafici riassuntivi per ogni cluster.



L'**abbattimento delle barriere architettoniche** che ad oggi connotano le Cucine è **ritenuto da tutti i gruppi di ascolto una priorità**, in particolare gli **operatori si dividono tra priorità alta (4/5) e molto alta (5/5)**; meno omogenea la valutazione dei **volontari** tra i quali il **63% ritiene l'intervento di priorità molto alta**; nel **Tavolo Inclusione 2 rispondenti** hanno dato un voto pari a **4/5** e **uno** pari a **3/5**, il **44,44% dei sostenitori** ritiene che tale intervento sia **molto prioritario al pari del Cda e dei soggetti istituzionali** (il 43% dei membri del Cda e il 40% dei soggetti istituzionali assegnano un punteggio pari 5/5). Di seguito, i grafici riassuntivi per ogni cluster.

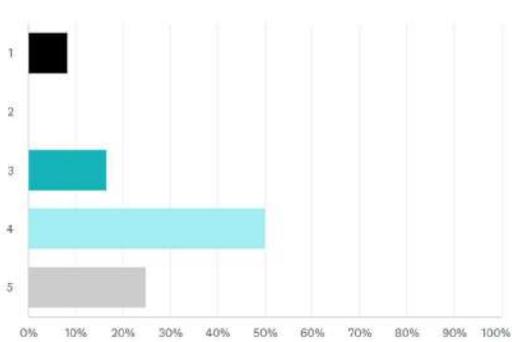
D5 - Le Cucine Economiche Popolari del futuro intendono abbattere le barriere architettoniche.

Quanto ritieni da 1 a 5 che questo intervento sia prioritario?

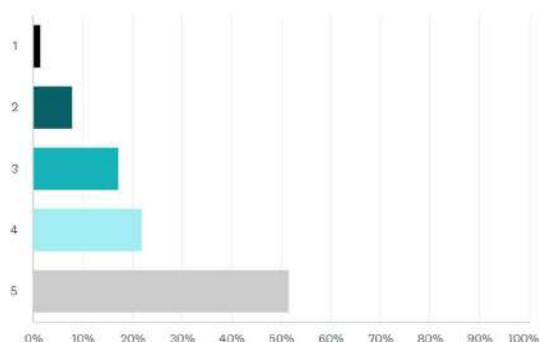


Abbiamo in seguito indagato per ordine di priorità il miglioramento delle condizioni di attesa all'esterno della struttura, che per i dipendenti si tratta di una modifica non estremamente prioritaria (il 50% valuta 4/5 e il 17% valuta 3/5), il 51,56% dei volontari ha invece votato 5/5, i membri del Tavolo Inclusione hanno votato 4/5, i sostenitori si dividono principalmente tra un punteggio pari a 3/5(44,44%) e un punteggio pari a 5/5 (38,89%), quasi la metà del Cda ritiene tale intervento estremamente prioritario (42,86%) similmente ai soggetti istituzionali (il 40% ha dato un punteggio pari a 5/5). Di seguito, i grafici riassuntivi per ogni cluster.

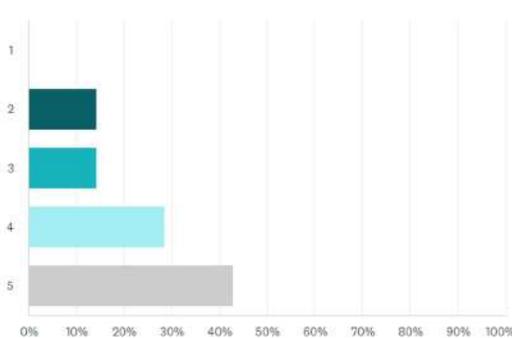
D6 - Da 1 a 5 quanto è prioritario migliorare le condizioni di attesa all'esterno della struttura?



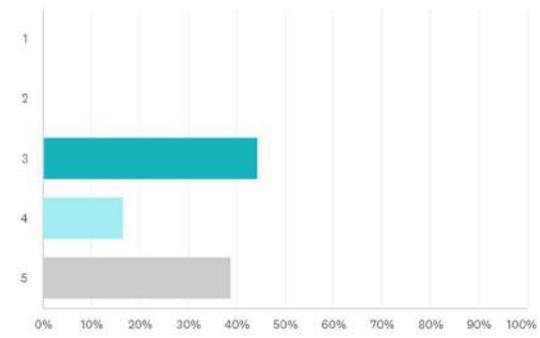
Operatori



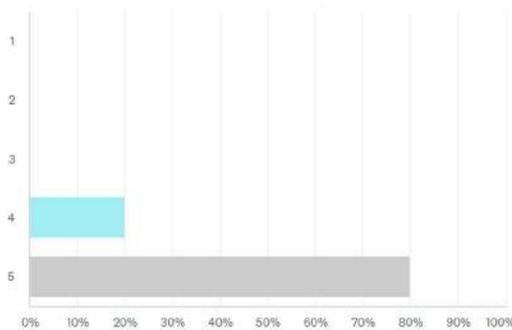
Volontari



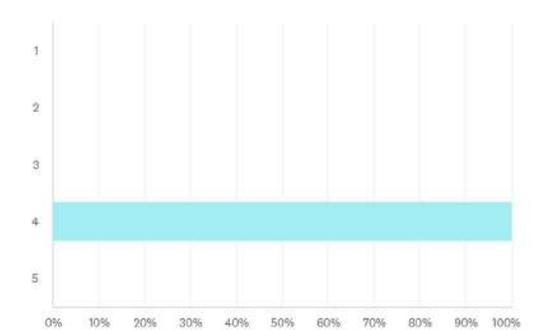
CdA Fondazione Nervo Pasini



Sostenitori



Soggetti istituzionali

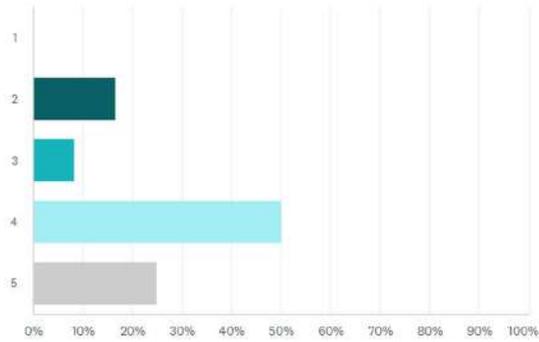


Tavolo Inclusione

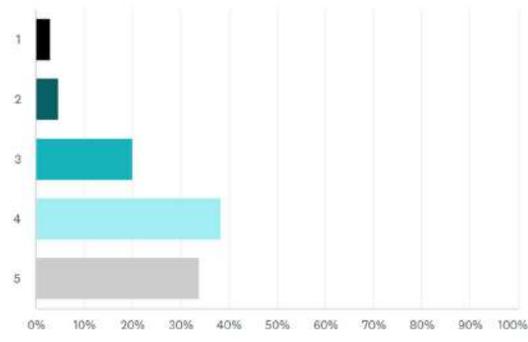
In merito alle **migliorie da introdurre negli spazi interni**, non per tutti i dipendenti la cura estetica è un **priorità** (il 50% dà un punteggio pari a 4/5 ma il 17% ha votato 2/5) **mentre è ritenuto prioritario il miglioramento dell'atmosfera** (i rispondenti si dividono prevalentemente tra chi ha votato 4/5 e chi ha votato 5/5). **Simili le risposte dei volontari**: per il 34% è estremamente prioritario abbellire lo spazio mentre un 5% ha assegnato punteggi bassi (1/5 e 2/5), il 36% ritiene sia prioritario migliorare l'atmosfera (valutazione pari a 5/5) ma un 8% non lo ritiene così significativo (punteggi 1/5 e 2/5). Diverso il punto di vista degli stakeholder esterni: i **membri del Tavolo Inclusione ritengono entrambe le migliorie prioritarie** (punteggio tra 4/5 e 5/5), i **sostenitori ritengono sia più urgente un miglioramento dell'estetica delle sale** (il 39% valuta 5/5) e **meno un miglioramento dell'atmosfera** (il 44,44% valuta 3/5), il **Cda ritiene entrambe le modifiche prioritarie** (il 51% ritiene molto prioritario il miglioramento estetico e il 43% giudica altrettanto importante migliorare l'atmosfera), i **soggetti istituzionali assegnano i medesimi punteggi di priorità ai due interventi**

(il 60% li ritiene estremamente prioritari mentre il 40% assegna un punteggio pari a 4/5). Di seguito, i grafici riassuntivi per ogni cluster.

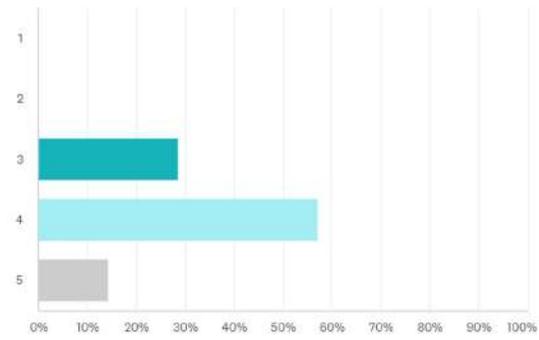
D7 - Da 1 a 5 quanto ritieni prioritario per Cucine Economiche Popolari curare l'aspetto estetico e simbolico degli spazi (colore delle pareti, presenza di piante, opere d'arte...)?



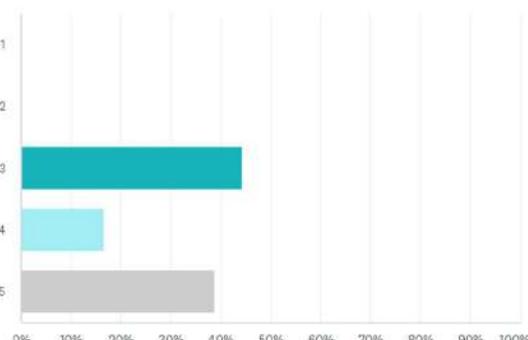
Operatori



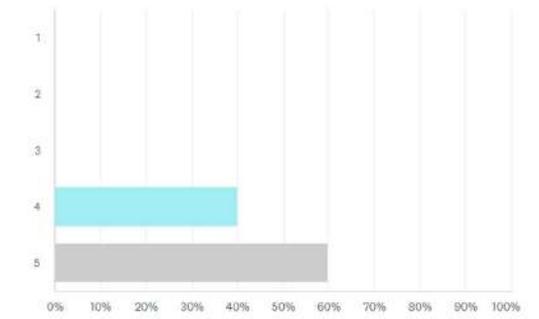
Volontari



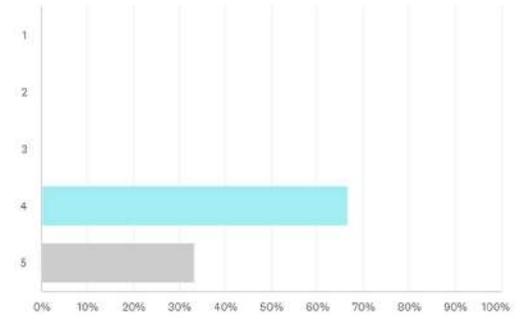
CdA Fondazione Nervo Pasini



Sostenitori

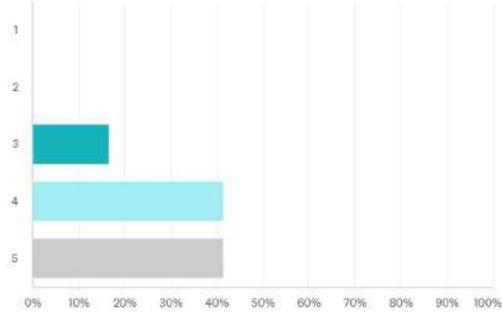


Soggetti istituzionali

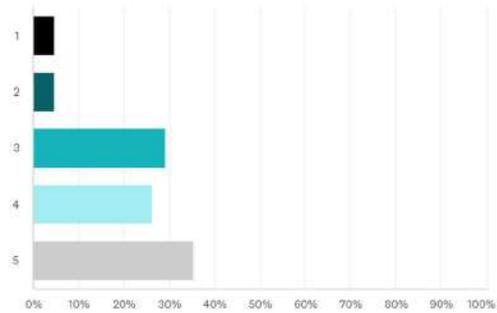


Tavolo Inclusione

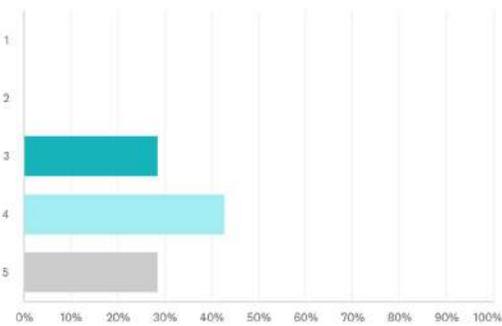
D8 - Da 1 a 5 quanto ritieni prioritario per Cucine Economiche Popolari migliorare l'atmosfera (luce, ventilazione, temperatura, musica...)?



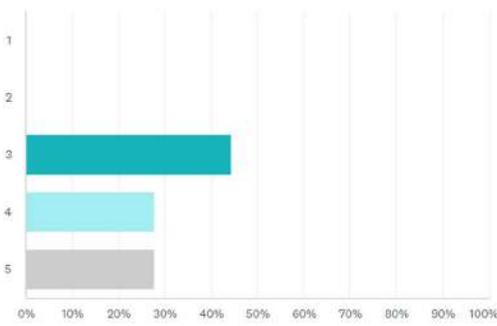
Operatori



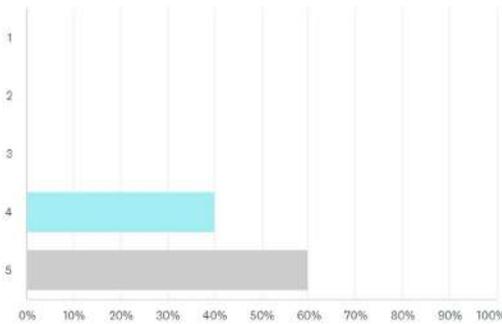
Volontari



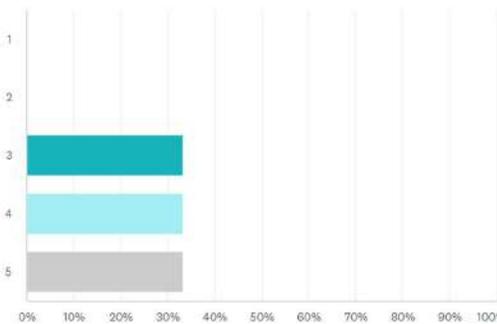
CdA Fondazione Nervo Pasini



Sostenitori



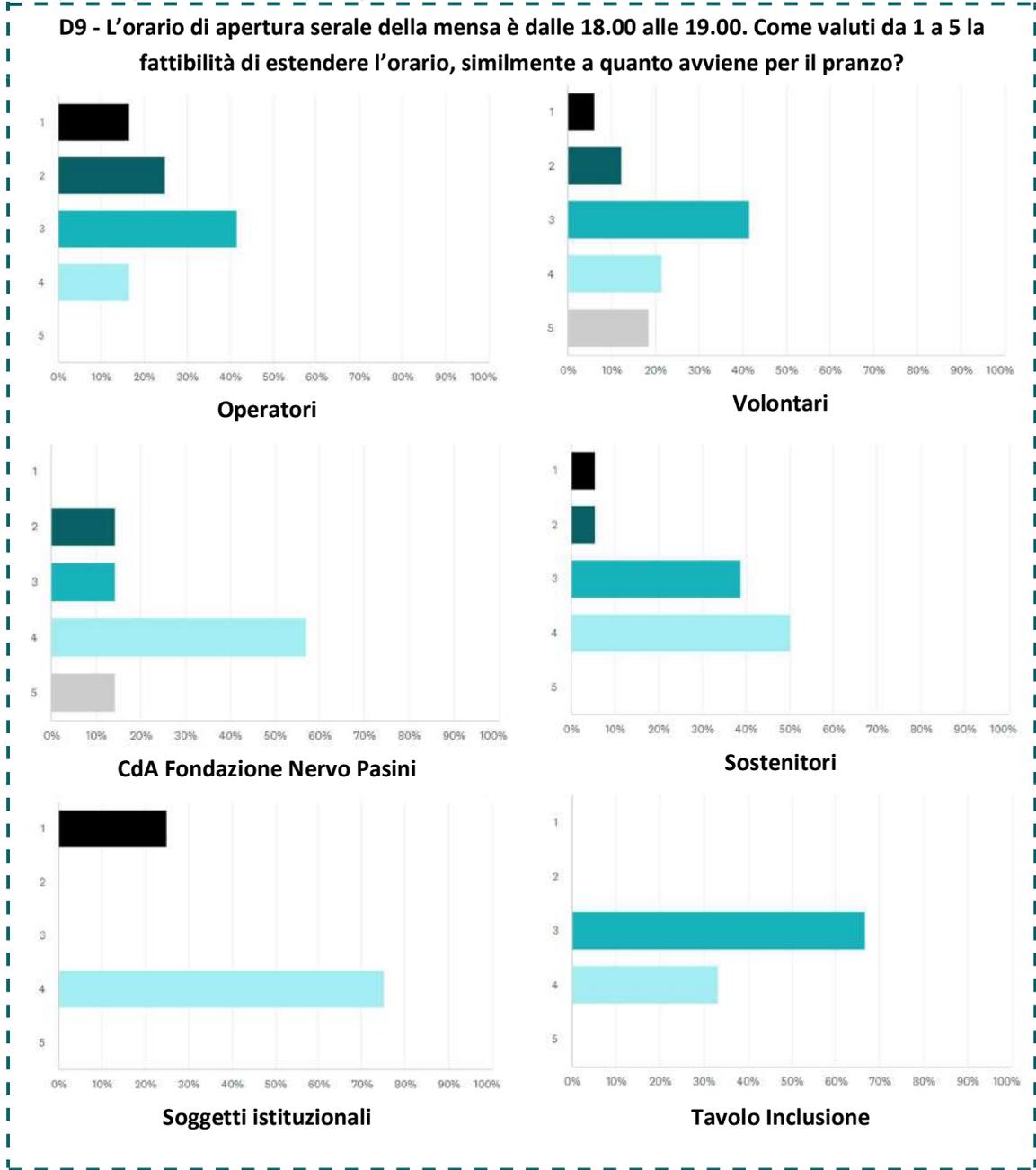
Soggetti istituzionali



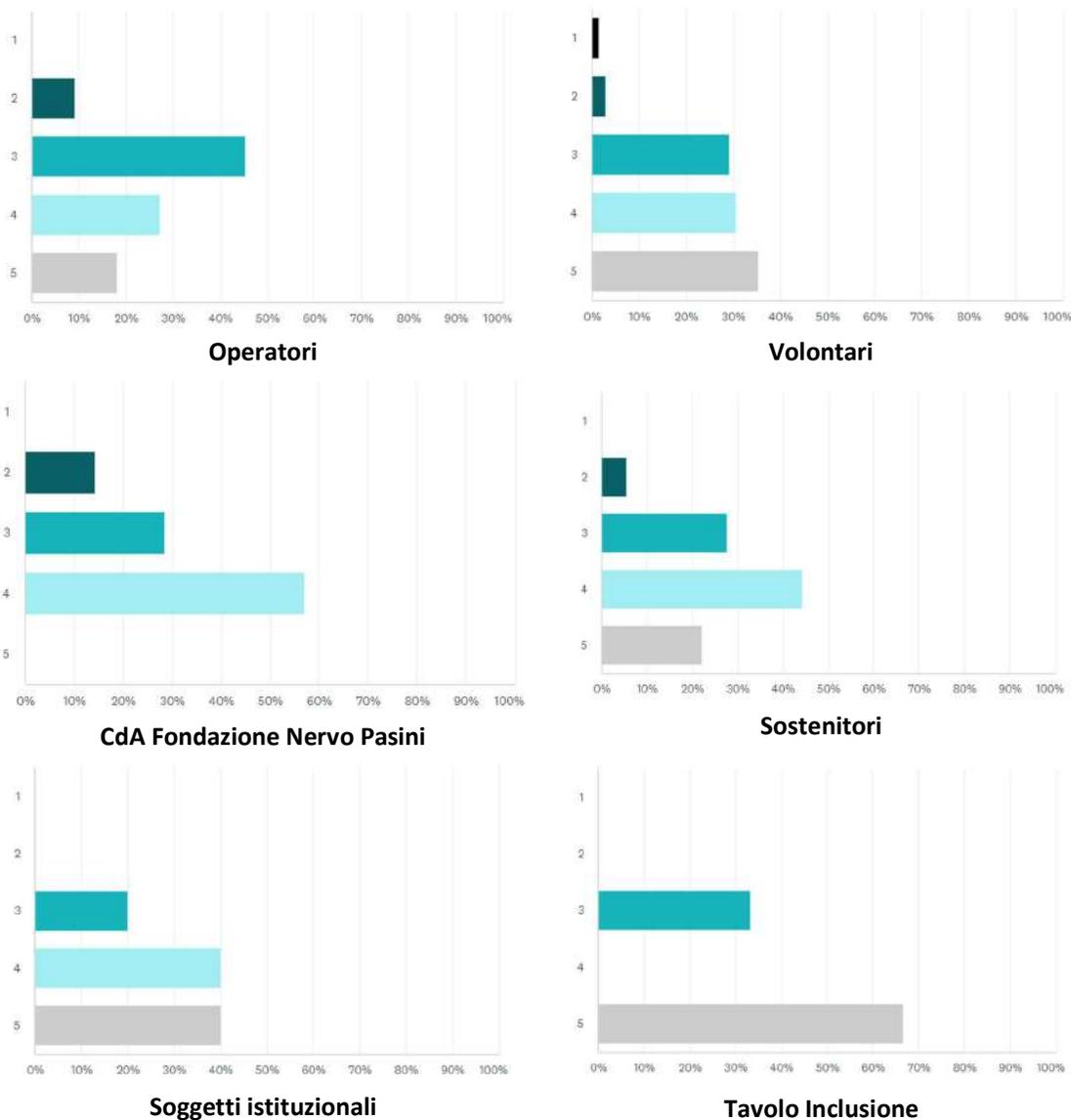
Tavolo Inclusion

Le proposte emerse dall'ascolto degli ospiti relative all'**estensione dell'orario serale** e alla **diversificazione dei menù** vengono **riproposte agli stakeholder** delle CEP **per indagarle in termini di fattibilità**. In questo caso si nota una maggiore differenza tra le risposte dei soggetti che lavorano all'interno delle Cucine e quelle dei soggetti esterni alle Cucine: **per gli operatori l'estensione dell'orario serale è poco fattibile** (41,67% valuta 3/5), mentre **l'introduzione di menù diversificati risulta leggermente più fattibile** (46% valuta 3/5). **Simili le risposte dei volontari**, di cui il 42% valuta 3/5 la fattibilità di estendere l'orario serale e il 35% valuta 5/5 la possibilità di ampliare la diversificazione dei menù. Per i soggetti del **Tavolo Inclusion** la **prima modifica viene ritenuta abbastanza fattibile** (il 66,67% dà un punteggio pari a 3/5) ma è **giudicato comunque più semplice ampliare la diversificazione dei menù** (66,67% valuta 5/5). Per i **sostenitori l'estensione dell'apertura serale è per lo più fattibile** (il 50% vota 4/5) al **pari** della **diversificazione dei menù** (44,44% valuta 4/5). **Simili le risposte del Cda** (il 57% ritiene fattibile l'estensione dell'orario serale ma anche la diversificazione dei menù) **e dei soggetti istituzionali** (il 75% vota 4/5 la fattibilità delle modifiche all'orario

di apertura serale e l'80% si divide tra molto fattibile e fattibile rispetto all'ampliamento dei menù proposti).
 Di seguito, i grafici riassuntivi per ogni cluster.



D10 - Da 1 a 5 come valuti la fattibilità di introdurre dei menù diversificati che rispondano ad alcune esigenze alimentari comuni (ad esempio diabete, difficoltà nella masticazione, precetti religiosi...)?



Abbiamo poi chiesto a tutti i soggetti ascoltati di **disporre in ordine di priorità alcune delle proposte emerse dall'ascolto degli ospiti**, i risultati integrali sono riportati nel successivo paragrafo sotto forma di matrici che evidenziano allineamenti e disallineamenti tra soggetti interni e stakeholder esterni. In sintesi possiamo però evidenziare come **tra le proposte per gli operatori è prioritario disporre di servizi inerenti la possibilità di imparare l'italiano**, di disporre di **maggiori informazioni sulle soluzioni abitative e di ricerca lavoro**, dotarsi di un **servizio di deposito bagagli e garantire la presenza di uno psicologo**. Simili le risposte dei volontari, mentre i **soggetti del Tavolo Inclusione ritengono prioritario disporre di materiali che sensibilizzano sul tema delle dipendenze, predisporre un'infermeria** in cui gli homeless possano trascorrere le giornate quando sono malati e la **predisposizione di uno spazio per la socializzazione**. Per i **sostenitori**, come per i dipendenti, i **temi prioritari rimangono casa, lavoro a apprendimento della lingua italiana**, mentre per il **Cda** è **importante anche sensibilizzare sui temi della dipendenza e predisporre uno spazio di socializzazione** che

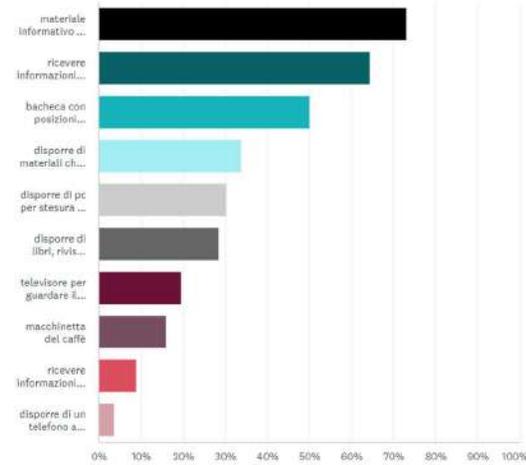
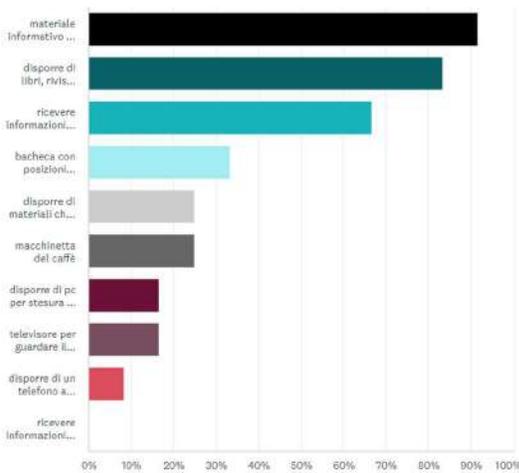
prescinda dall'erogazione dei servizi tradizionali, **risultato simile a quello dei soggetti istituzionali che tra le prime 3 priorità inseriscono anche la presenza di uno psicologo.**

Sia rispetto ai bisogni mappati che alle proposte di nuovi servizi emerse dall'ascolto degli ospiti, abbiamo chiesto a tutti i gruppi di stakeholder di indicare quali secondo loro sono già in essere nelle Cucine.

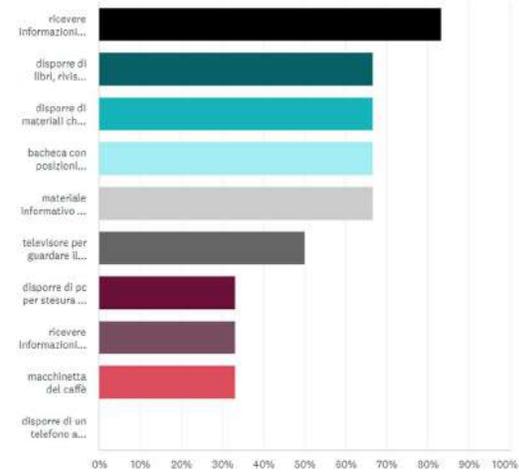
Qui di seguito vengono riportati i risultati per singole categorie, mediante dei grafici in cui le attività e i bisogni sono disposti in ordine di numero di selezioni da parte dei rispondenti.

D11 - Dall'ascolto dei beneficiari emergono alcune idee su possibili attività da svolgere durante i momenti di attesa. Seleziona quelli che sai o ritieni siano già erogati dalle Cucine Economiche

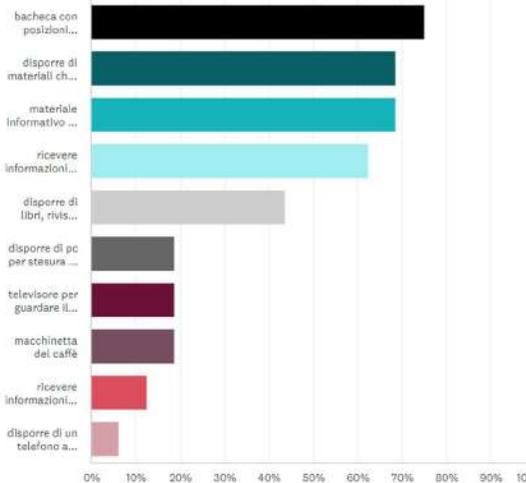
Popolari



Operatori

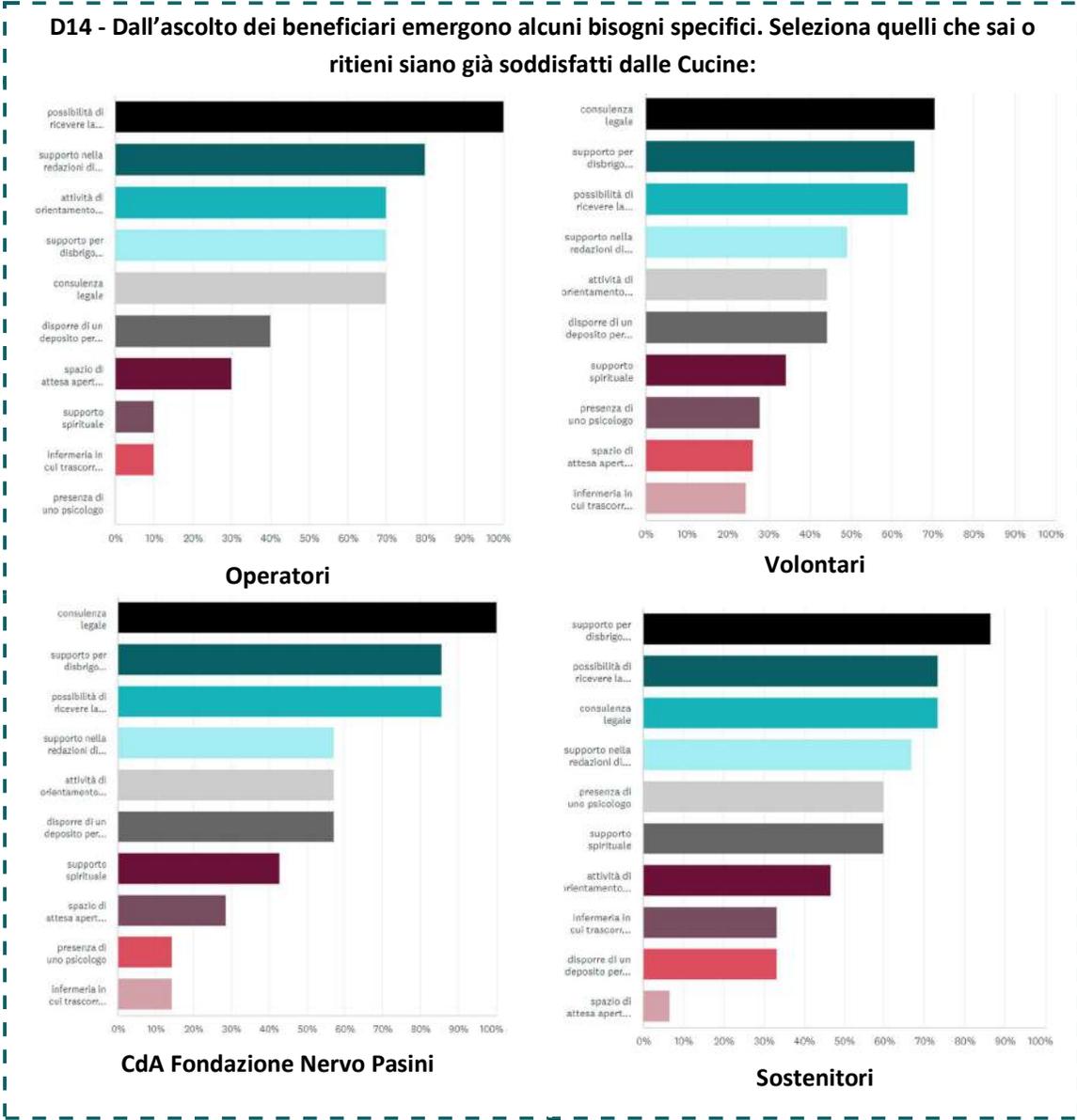
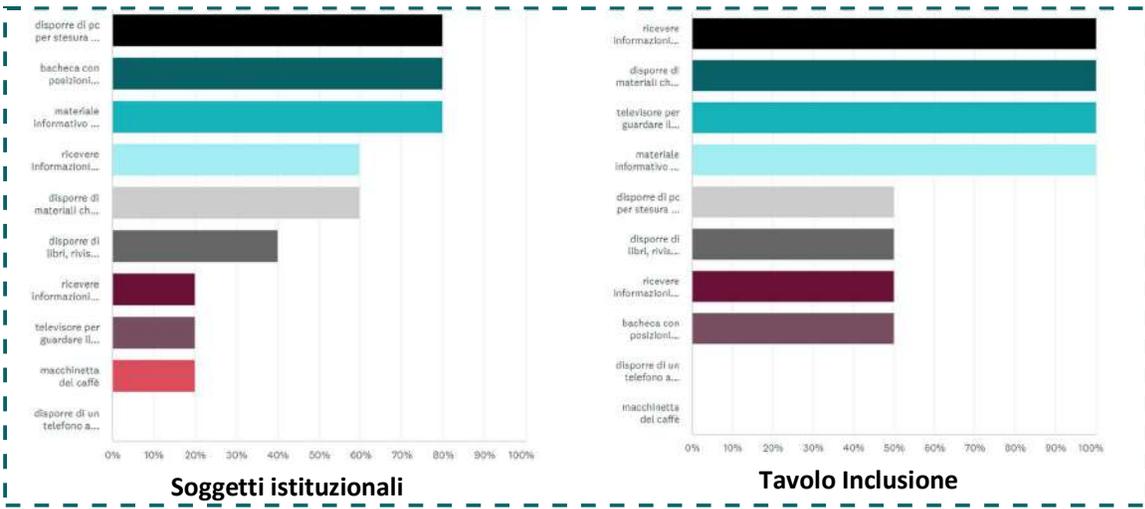


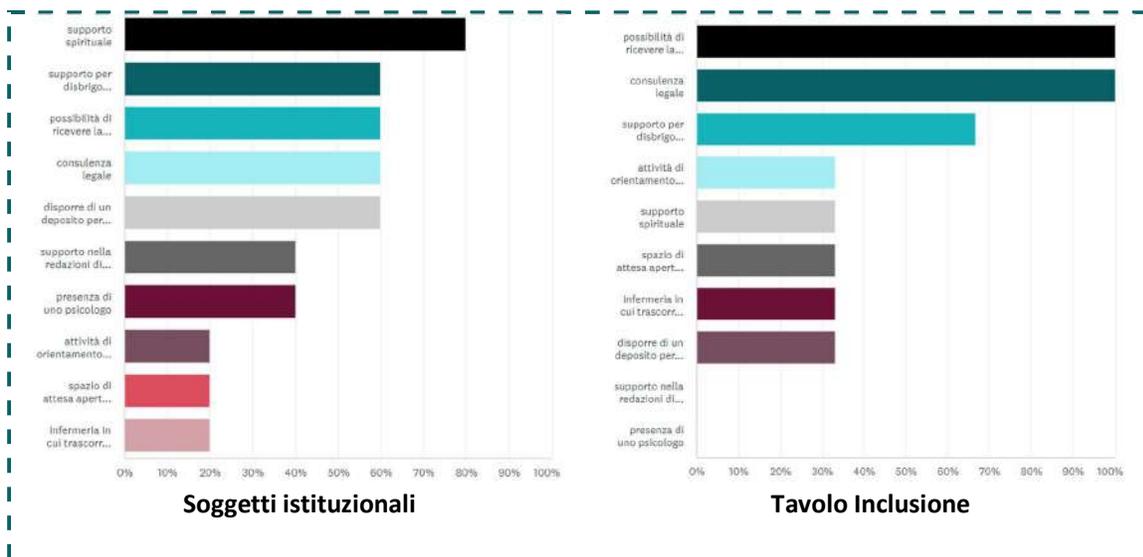
Volontari



CdA Fondazione Nervo Pasini

Sostenitori





Abbiamo poi indagato, in ordine di **fattibilità**, l'ipotesi **di attivare forme di collaborazione volontaria e di aprire la mensa ad aventori non provenienti dal circuito della grave marginalità**. Rispetto al **primo punto** la fattibilità è valutata **3/5 dal 50% degli operatori** (il 25% la valuta con un punteggio pari a 4/5 e la restante parte si divide tra 1/5 e 2/5), **mentre si ritiene più fattibile aprire la mensa ad un pubblico diverso** (il 33% valuta 5/5 e il 42% valuta 4/5). Diverse le risposte dei **volontari** che **ritengono l'attivazione degli ospiti per lo più fattibile** (il 30% valuta 5/5 e il 44% valuta 4/5), **così come l'apertura delle Cucine ad un'utenza più ampia** (il 25% valuta 5/5 e il 31% valuta 4/5); **simili le risposte del Tavolo Inclusione** (il 67% dà un punteggio pari a 5/5 ad entrambe le proposte), mentre **leggermente diverso il parere dei sostenitori** soprattutto in merito al secondo punto (il 44% valuta 5/5 l'attivazione di forme di collaborazione mentre rispetto all'apertura ad un'utenza più ampia il 67% dà un punteggio pari a 3/5). Per quanto riguarda le risposte provenienti dai **soggetti istituzionali**, **l'attivazione degli ospiti è ritenuta molto fattibile dal 40%** dei rispondenti e totalmente fattibile dal 20%, **mentre l'apertura ad ospiti non provenienti dal circuito della grave emarginazione è ritenuta molto fattibile dal 60%** dei rispondenti (voto 4/5).

Un altro aspetto oggetto di indagine è stato la **percezione della cittadinanza rispetto a CEP quale elemento identitario**. Gli **operatori** ritengono per lo più che sia scarsa la conoscenza delle Cucine tra i cittadini ma il **66% si divide tra una valutazione estremamente positiva (5/5) ed una positiva (4/5)**; meno alti i punteggi dei **volontari**, di cui il **41,45% assegna un punteggio pari a 3/5**, e del **Tavolo Inclusione (67% vota 3/5)**. Il gruppo dei **sostenitori** si **distribuisce equamente tra chi attribuisce una valutazione alta e chi dà un voto medio**, il **Cda** esprime **prevalentemente un giudizio positivo** (il 57% attribuisce un punteggio pari a 5/5), **mentre il 40% dei soggetti istituzionali dà un voto pari a 4/5 e il restante 40% si divide tra 4/5 e 5/5**.

L'ultima questione su cui abbiamo interrogato gli stakeholder è riguardo la possibilità di **implementare una serie di iniziative volte a migliorare la sostenibilità economica delle Cucine diversificando il funding mix**. Qui di seguito vengono riportati i risultati aggregati con il voto medio attribuito a ciascuna iniziativa di fundraising, in ordine decrescente.

D26 Da 1 a 5 quanto ritieni importante per la sostenibilità dei servizi di CEP implementare partnership con imprese?

4.4★
average rating



D27 Da 1 a 5 quanto ritieni importante per la sostenibilità dei servizi di CEP aumentare le possibilità di volontariato?

4.4★
average rating



D25 Da 1 a 5 quanto ritieni importante per la sostenibilità dei servizi di CEP implementare campagne informative e di fundraising?

4.3★
average rating



D21 Da 1 a 5 quanto ritieni importante per la sostenibilità dei servizi di CEP implementare il pasto sospeso?

4.2★
average rating



D23 Da 1 a 5 quanto ritieni importante per la sostenibilità dei servizi di CEP implementare le cene per donatori?

3.4★
average rating



D24 Da 1 a 5 quanto ritieni importante implementare per la sostenibilità dei servizi di CEP corsi di cucina e pasticceria?



D22 Da 1 a 5 quanto ritieni importante per la sostenibilità dei servizi di CEP implementare servizi di catering all'esterno?



Dall'analisi dei risultati disaggregati emerge che dal punto di vista degli **operatori** le **iniziative da implementare sono le partnership con imprese (4,6/5), le campagne informative e di fundraising (4,6/5) e il pasto sospeso (3,8/5)**. Per i **volontari** invece al primo posto vi è **l'aumento delle possibilità di volontariato (4,4/5), partnership con imprese (4,3/5), le campagne informative e di fundraising e il pasto sospeso (entrambi con punteggio medio di 4,1/5)**. I rispondenti del **Tavolo Inclusione** ritengono invece che vadano implementate le **cene per donatori, i corsi di cucina e pasticceria, le partnership con imprese e l'aumento delle possibilità di volontariato (tutte e 4 le iniziative hanno ottenuto un punteggio medio pari a 4,3/5)**. Per i **sostenitori** le iniziative da implementare sono **l'aumento delle possibilità di volontariato (4,7/5), il pasto sospeso (4,3/5) e le partnership con le imprese (4,2/5)**. Per i membri del **Cda** che hanno risposto al questionario le iniziative da implementare sono le **campagne informative e di fundraising, le partnership con imprese (entrambi con punteggio medio pari a 4,7/5) e l'aumento delle possibilità di volontariato (4,1/5)**. Infine per i **soggetti istituzionali** è prioritario implementare il **pasto sospeso, l'aumento delle possibilità di volontariato (entrambi con punteggio medio pari a 5/5), le partnership con imprese e le campagne informative e di fundraising (punteggio medio di 4,8/5)**.

Tutte le risposte qui riportate sono state oggetto di approfondimento di **focus group differenziati** per categoria di appartenenza dei diversi stakeholder.

Il confronto con gli **operatori** è stato soprattutto **l'occasione per discutere della mission delle Cucine, ragionamento che non può che stare alla base di qualsiasi progettazione**, sia che questa coinvolga gli spazi sia che riguardi i servizi. Il **dibattito sulla missione delle Cucine ha preso avvio a partire dal dato sulla lunga frequentazione da parte di alcuni ospiti dei servizi delle Cucine**: gli operatori hanno messo in evidenza come lo zoccolo duro dei frequentatori storici sia formato da persone che non riescono ad uscire dalla condizione di marginalità a causa di inabilità fisiche o disturbi psichici, mentre tutti gli altri sono frequentatori discontinui che ritornano alle Cucine ogni volta che si trovano in difficoltà. Sul dato incide inoltre la fetta di ospiti che non ha il permesso di soggiorno e che, a causa di piccoli crimini, non riesce ad ottenerlo, rimanendo incastrato in una condizione priva di diritti e quindi di possibilità di emancipazione. In questo senso, a parere dei dipendenti, il dato raccolto dall'ascolto degli ospiti è difficilmente interpretabile in maniera omogenea e

andrebbe discusso mediante l'analisi dei singoli casi. Gli operatori sono comunque tutti concordi nel ritenere che **le Cucine debbano essere un ponte verso l'autonomia e non un luogo in cui stanziare, un pronto soccorso che accoglie chi si trova in difficoltà e lo accompagna verso la riacquisizione della "normalità" grazie all'attivazione di tutti i soggetti che ruotano intorno alle Cucine, un luogo che promuove la persona e che rappresenta uno stimolo e una provocazione nei confronti delle istituzioni pubbliche.**

Nel gruppo dei **volontari**, che aveva dato una valutazione tra 3 e 5 rispetto al dato sulla durata di frequentazione delle Cucine, è emersa una molteplicità di punti di vista. Alcuni interpretano infatti il dato in maniera neutra poiché ritengono che vada contestualizzato e letto alla luce dell'età e della regolarità della documentazione del singolo ospite e sottolineano che va considerata la presenza di uno zoccolo duro connotato da cronicità che fa fatica ad emergere dalla condizione di emarginazione e riacquisire l'autonomia. Chi invece ritiene si tratti di un **dato positivo** sottolinea che **le Cucine sono un punto di riferimento in cui gli ospiti sentono di poter tornare ogni qualvolta ne hanno bisogno, un luogo familiare in cui incontrare operatori e volontari disponibili all'ascolto**; semmai **il dato va interpretato negativamente dal punto di vista sociale perché rivela un sistema incapace di promuovere un reale accompagnamento all'autonomia.** I **rispondenti** che interpretano il **dato in maniera negativa** ritengono invece che **le Cucine debbano essere un sistema emergenziale e quindi temporaneo e che rappresentano una risposta ai bisogni essenziali ma non garantiscono un accompagnamento all'autonomia.** Tale pluralità di punti di vista rivela l'**eterogeneità di prospettive sul ruolo che le Cucine devono avere per le persone in condizione di grave marginalità**: se infatti **una parte dei volontari ritiene per l'appunto che le Cucine siano un approdo di emergenza a cui non spetta il compito di costruire percorsi di accompagnamento all'autonomia**, ruolo che invece spetta ai servizi socio-assistenziali, **altri** ritengono che sia **importante per le Cucine interrogarsi sul dato di permanenza, assumere un atteggiamento critico** nei confronti di chi frequenta le Cucine per abitudine e **costruire approcci personalizzati** per i singoli ospiti a partire da un'analisi approfondita del bisogno, pur sapendo che processi evolutivi di questo tipo richiedono tempo e investimento di risorse, non sempre disponibili. C'è però un punto rispetto a cui tutti i volontari sono concordi: **la grave marginalità va considerata una sconfitta di tutta la comunità** e spesso non facilita il cambiamento nei soggetti più fragili. In questo contesto **le Cucine devono essere un pungolo, sensibilizzare sul tema della povertà e innescare un cambiamento più profondo** per evitare che i suoi servizi siano solo mero assistenzialismo.

Ad interrogarsi su quale sia la mission delle Cucine è stato anche il gruppo dei **sostenitori**: durante il focus group è stato infatti evidenziato che **se la mission delle Cucine è rispondere all'emergenza il dato sulla frequentazione delle Cucine è negativo** perché racconta di un **realità che non riesce ad accompagnare i suoi beneficiari verso l'autonomia**, d'altra parte potrebbe essere letto come un **dato positivo perché restituisce l'immagine di un luogo sicuro e accogliente** in cui chi si trova in un momento più o meno transitorio di emergenza socio-economica può trovare una risposta ai propri bisogni. Il gruppo di sostenitori ha anche sottolineato come **l'accoglienza sia la cifra stilistica delle Cucine** e il **percorso verso l'autonomia non può essere responsabilità unica delle CEP**, ma va **condivisa con le istituzioni e gli altri ETS territoriali** che si occupano di grave emarginazione. Nella riflessione è stato inoltre ricordato che **le Cucine sono un ente ecclesiastico** e, come tale, chiamato ad **agire in nome della carità e a rappresentare l'immagine della Chiesa.** In questo senso sarà importante **ripensare le Cucine dal punto di vista strutturale come un luogo cittadino accogliente** (ad oggi la presenza di barriere architettoniche e porticine, comunica all'esterno poca apertura), **un luogo identitario per la città di Padova fondato sul sorriso e sulla possibilità di sentirsi meno soli.**

Anche il **Tavolo Inclusione**, al cui focus group hanno partecipato 17 persone, ha espresso una pluralità di punti di vista sul tema: il **dato sulla permanenza degli ospiti è interpretato negativamente** non tanto per le

Cucine ma **per la comunità di Padova in quanto indicatore dell'assenza di adeguate opportunità** che consentano alle persone di riacquisire la propria autonomia. D'altra parte il dato sulla permanenza è prova di quanto le **Cucine** siano un **punto di riferimento per la grave marginalità padovana** e rappresentino un luogo in cui storie di vita complesse possono trovare una loro ricomposizione. E' infine un **dato neutro e bivalente per la difficoltà di interpretarlo in maniera aggregata e scissa dalle storie dei singoli individui** che hanno invece un valore rilevante perché in alcuni casi viene meno la capacità di autodeterminarsi.

Anche nel **tavolo istituzionale** è emersa questa polivalenza del dato e la questione è stata soprattutto uno **spunto per discutere dell'esigenza di rafforzare i servizi di accompagnamento e rafforzare la rete sociale intorno alle persone in stato di grave marginalità** quale sostegno nel percorso verso l'autonomia. In quest'ottica la lunga permanenza degli ospiti nelle Cucine può diventare un **punto di forza perché consente di costruire un progetto di lungo periodo per il singolo beneficiario**.

Il **Cda** ha **sottolineato infine quanto l'apertura delle Cucine a chiunque** ne abbia bisogno generi un'**utenza estremamente variegata** per bisogni e storie di vita e ritiene fondamentale **dettagliare la mission dell'ente per comprendere quale debba essere l'entità della presa in carico**.

La **gestione della complessità del contesto esterno**, dimensione che ha ricevuto valutazioni molto alte, **per gli operatori discende principalmente dalla definizione di regole e di "sanzioni" chiare in caso di effrazione**. L'**introduzione della doppia porta** all'ingresso e la **gestione degli ingressi mediante la tessera**, sebbene giudicati da alcuni ospiti come elementi che creano distacco, **consentono di evitare litigi e mantenere una situazione di sicurezza** all'interno della struttura. Inoltre, l'**atteggiamento degli operatori**, la loro predisposizione all'ascolto e la capacità di gestione dell'insoddisfazione **contribuiscono in maniera significativa ad arginare il rischio di conflittualità**. Secondo i **volontari** c'è invece un **ampio margine di miglioramento** rispetto alla **conoscenza dei servizi offerti da CEP tra gli ospiti**. Tra le proposte emerse la **creazione di una carta dei servizi di CEP**, una **maggiore valorizzazione delle conoscenze e competenze interne** e una **migliore diffusione delle informazioni** sui servizi disponibili **tra i volontari**. Rispetto a quest'ultimo punto in particolare, alcuni volontari hanno espresso il **desiderio di poter fruire di formazioni annuali per conoscere approfonditamente le opportunità offerte dalle Cucine ed essere così pronti a rispondere alle numerose questioni poste dagli ospiti delle Cucine**. Secondo i volontari il passaparola continua infatti a rappresentare la principale modalità tra i beneficiari per acquisire informazioni sui servizi disponibili; per questo motivo si suggerisce anche di predisporre uno **schermo che informi meglio sui servizi attivi in diverse lingue**, sfruttando magari i momenti in cui gli ospiti sono in fila per la mensa. Interessante poi l'**osservazione** fatta dai volontari **rispetto al nome "Cucine Economiche Popolari" che rimanda al solo servizio della mensa, osservazione emersa anche nel gruppo dei sostenitori**.

Il tema è stato trattato in chiave diversa dal **Tavolo Inclusione**: qui i partecipanti, oltre ad essere **concordi nel ritenere il passaparola come lo strumento più diffuso nei contesti di grave marginalità**, hanno discusso dell'**importanza dei punti unici di accesso**, come **Casetta Borgomagno**, che **offrono informazioni su tutti i servizi disponibili in città rivolti al target**. Interessante la proposta di un partecipante che ha rilanciato l'idea di **introdurre la figura dell'angelo custode o del tutor esperto per formalizzare e strutturare maggiormente i meccanismi di passaparola**.

Dal **tavolo istituzionale** emerge invece l'esigenza per le CEP di **ripensare la relazione con le aziende del territorio, facilitando il match tra bisogni delle aziende e competenze degli ospiti** e di **cogliere le occasioni generate dagli importanti interventi strutturali che stanno caratterizzando la zona del Tempio della Pace** (come l'installazione di binari per i tram). Emerge inoltre l'esigenza di **costruire una narrazione condivisa delle Cucine**, punta di diamante del welfare padovano, che ha oggi molte potenzialità che possono essere

sviluppate solo nel dialogo con i soggetti istituzionali. Tra le proposte emerse che vanno in questa direzione l'**ideazione di giornate in cui gli ospiti delle CEP diventano ciceroni e guidano cittadini e turisti nei luoghi della Padova sociale** o la **pubblicazione di una mappa turistica che valorizzi i luoghi del welfare nella città di Padova, diversificando e arricchendo l'attuale turismo religioso**.

Rispetto ai bisogni emersi dall'ascolto degli ospiti gli **operatori** ritengono che sia necessario **predisporre spazi più grandi, luminosi e belli che favoriscono uno stato d'animo positivo negli ospiti**, mentre avanzano qualche **riserva rispetto alla predisposizione di una tettoia all'esterno perché temono possa accogliere attività illegali**.

Per i **volontari** migliorare gli spazi delle Cucine significa **distinguere meglio gli spazi a seconda delle funzioni che hanno, utilizzando magari un codice colori, migliorare i flussi nella logistica della mensa** per evitare che ad accedere alla **cucina** siano anche persone non strettamente connesse alla preparazione dei cibi, predisporre una **tettoia esterna**, realizzare uno **spazio più raccolto e discreto all'esterno per evitare il formarsi di una fila su strada** e progettare **spazi svincolati da un servizio specifico** e pensati come luoghi di socializzazione. **Su quest'ultimo punto non tutto il gruppo aveva un parere univoco**: alcuni volontari hanno fatto notare infatti come **uno spazio di questo tipo dovrebbe comunque essere presidiato da operatori e volontari**, diventando di fatto un nuovo servizio. Dal gruppo di sostenitori è emersa sì l'importanza di ampliare la bellezza degli spazi ma soprattutto di **mantenere la gentilezza e i sorrisi che connotano la relazione tra operatori/volontari e ospiti perché sono le persone a fare i luoghi e non viceversa**.

Il **Tavolo Inclusione ha trattato il tema in maniera più tecnica**, presentando alcune best practice come l'ex stazione ferroviaria a Parigi quale esempio di spazio multifunzionale e accogliente che riduce l'esplosione di conflittualità ed è percepito come luogo sicuro da chi vi transita. E' stata poi sottolineata l'importanza di avere alcune accortezze laddove possibile, come **scegliere un contesto che sia lontano da punti di vendita di alcool e ben connesso e raggiungibile** nei casi in cui si **richiedano interventi delle forze dell'ordine o del pronto soccorso**. E' emerso quindi come le **Cucine vadano ripensate in termini di spazio relazionale e di aggregazione, superando la "semplice" risposta di bisogni puntuali** e sia auspicata la **predisposizione di almeno uno spazio polifunzionale in cui gli attori del Tavolo Inclusione possano incontrarsi e co-progettare insieme** interventi rivolti alla grave marginalità.

Anche il **Cda** ha evidenziato l'**importanza di curare maggiormente l'aspetto estetico degli spazi** e ritiene sia **importante progettare nella nuova sede una sorta di interfaccia che connetta lo spazio esterno con quello interno**, senza privare però la struttura di quell'informalità e apertura che la connotano.

In termini di servizi un'**esigenza emersa dall'ascolto degli ospiti è l'estensione dell'orario di apertura degli spazi delle Cucine**: su questo punto i dipendenti hanno precisato che **tenere aperta la struttura a prescindere dai servizi significa costruire un nuovo servizio di "socializzazione"**, perché i **luoghi di socialità vanno presidiati e gestiti** per evitare di diventare luoghi di conflittualità. Inoltre, questo tipo di servizio viene già erogato da altre realtà padovane ed è fuori fuoco rispetto alla mission delle Cucine. **E' invece possibile estendere l'orario di apertura della mensa per la cena ma tale fattibilità va pesata anche alla luce della minore affluenza in orario serale**. Anche i **volontari** su quest'ultimo punto ritengono che si tratti di una **modifica fattibile e che potrebbe facilitare soprattutto quegli ospiti che lavorano** e che a volte non riescono ad arrivare in orario a mensa. Inoltre **se la possibilità di consumare un pasto nelle Cucine viene considerata non solo come l'occasione per sfamarsi ma anche per socializzare e sentirsi meno soli, l'estensione dell'orario per la mensa serale diventa una diretta conseguenza**.

Numerosi sono gli ospiti che durante le interviste si sono detti disponibili a collaborare attivamente al buon funzionamento della mensa. Si tratterebbe di un **cambio importante di direzione** perché gli **ospiti non sarebbero più semplici fruitori** di un servizio ma avrebbero la possibilità di restituire almeno una parte del

valore che le Cucine donano loro. Se **a livello teorico** tale **cambio di prospettiva** è **auspicabile**, **a livello pratico** i **dipendenti** sottolineano il **rischio di adesioni poco numerose e discontinue** nel tempo e di **situazioni di conflittualità** tra chi si adopera e chi invece continua “semplicemente” a fruire dei servizi. E’ anche vero che **informalmente si attivano già molteplici forme di collaborazione da parte degli ospiti**: molti di loro diventano infatti dei **mediatori**, linguistici e culturali, nelle numerose occasioni in cui arrivano ospiti nuovi che non conoscono l’italiano, attivando il **paradigma dell’utente esperto**. Proprio sul **tema linguistico** i volontari hanno evidenziato alcune criticità: **non sempre gli ospiti colgono il significato di ciò che viene loro riferito**, oralmente o per iscritto, e questo **genera evidenti difficoltà** nello scambio. Sarebbe quindi auspicabile la **presenza di mediatori culturali o quanto meno la possibilità, per operatori e volontari, di ricevere una formazione ad hoc** sui temi dell’intermediazione. Su quest’ultimo tema anche tra i dipendenti è emersa l’esigenza di essere formati, soprattutto potendo frequentare corsi di lingua straniera.

Rispetto invece alla possibilità di un’attivazione più strutturata degli ospiti, i **beneficiari propongono la costituzione di gruppi di Mutuo Aiuto guidati da “ospiti esperti” o da “ex ospiti”** che forniscono **suggerimenti e sostegno** nel percorso verso l’autonomia dei nuovi ospiti.

Altro tema affrontato nella prima fase di ascolto e approfondito con gli stakeholder è stato la **possibilità di aprire la mensa anche a beneficiari non provenienti dal circuito della grave marginalità**: su questo tema le **principali resistenze sono emerse dai volontari** che, sebbene comprendano che tale cambiamento sia auspicabile e funzionale ad un percorso di integrazione nel tessuto cittadino, d’altra parte **temono che questa apertura possa ridimensionare l’accesso di chi proviene dal circuito della grave marginalità e snaturare il senso delle Cucine, mettendo in discussione anche il valore dell’essere volontari** di CEP. Alcuni volontari riconoscono che **tale apertura potrebbe favorire la costruzione di un clima positivo all’interno delle Cucine e contribuire alla sostenibilità** dell’ente, oltreché diventare un’**esperienza educativa** per chi accede alla mensa. Il confronto con il gruppo volontari è stato insomma un’occasione importante per pesare i pro e i contro dell’apertura delle Cucine ad un pubblico più ampio, ipotesi che è stata invece criticata dal gruppo dei **sostenitori** che **ritengono** che un tale **cambiamento snaturi un servizio che si regge in maniera sostanziale sui volontari e sulla carità cristiana**. Gli stessi sostenitori ritengono che vadano invece indagate le **possibili modalità di ingaggio degli studenti universitari**, numericamente significativi a Padova e con una possibilità di acquisto spesso limitata. Dal **Tavolo Istituzionale** emergono alcune proposte interessanti proprio rispetto a questo target: tutti i partecipanti sono infatti concordi nel ritenere che **qualsiasi apertura all’esterno vada fondata su un’adeguata progettualità** e che **nel caso specifico degli studenti sia importante dialogare con l’Università** anche rispetto alla promozione di iniziative comuni, come i corsi di cucina sul riciclo promossi dall’Università o la promozione di attività di volontariato fondate sul principio della responsabilità condivisa. Per il **Cda l’ingaggio degli studenti padovani è strategico**, ma **non deve passare dall’apertura della mensa bensì da progettualità specifiche**, come si sta già facendo con gli studenti delle scuole superiori mediante il PCTO.

Rispetto alle collaborazioni con altri soggetti del territorio, gli **operatori** delle Cucine hanno evidenziato **l’importanza di rendere tali relazioni strutturali**, che si tratti dei servizi sanitari che forniscono spesso informazioni fuorvianti rispetto a ciò che si può fare presso il servizio sanitario delle Cucine (come richiedere la tessera sanitaria o ricevere una prescrizione medica) o di altri ETS, evitando di concorrere per accaparrarsi i beneficiari o di sovrapporsi nell’erogazione di servizi. La **strada da percorrere passa quindi dalla costruzione di una rete che dialoghi** davvero e **costruisca un sistema informativo efficace**, evitando di rimbalzare chi si trova in una situazione di precarietà socio-economica.

Anche i **volontari** ritengono che vadano **rafforzate le relazioni con i soggetti esterni**: ad esempio per quanto riguarda la ricerca lavoro piuttosto che progettare un nuovo servizio interno alle Cucine andrebbero **realizzati degli accordi formali con i soggetti che si occupano di lavoro, dalla Camera di Commercio agli uffici di**

collocamento. Tali relazioni non sono risolutive invece rispetto al tema alloggio che rimane uno dei vulnus principali della città di Padova.

Dal gruppo di **sostenitori** è emersa la proposta di un **nuovo servizio non citato espressamente dagli ospiti**, quello di **money transfer per migranti la cui famiglia risiede nel paese di provenienza**. A parere di questo gruppo andrebbero poi **diversificate le opportunità di raccolta fondi**, introducendo ad esempio le ceste di Natale, rafforzando le collaborazioni con i soggetti che fanno teatro per organizzare spettacoli di beneficenza o con gli chef per corsi di cucina a pagamento e infine ritengono sia fondamentale migliorare la comunicazione social per raggiungere i più giovani. Ai sostenitori abbiamo anche chiesto infine quali sono secondo loro i **valori che oggi le Cucine incarnano**, qui di seguito quanto emerso: **accoglienza, carità, ecumenismo, rispetto della dignità della persona, condivisione, esperienza educativa**, intesa come un **contatto con l'umanità che provoca e scuote la sensibilità più profonda** di chi ne fa esperienza. Quest'**ultimo punto è riemerso anche durante il focus group del Cda**, che ha sottolineato che **chi conosce le Cucine gli riconosce un ruolo di testimonianza**. In coerenza con questo valore, per il Cda le Cucine non devono arricchire i loro servizi, rischiando di sovrapporsi ad altri enti che operano sul territorio, ma rafforzare il loro impegno nel cambiare la percezione della marginalità a Padova e diventare innesco di sviluppo comunitario. Le Cucine devono passare **dalla risposta al bisogno al sogno, il sogno di una città che sia attenta all'inclusione e che dia visibilità alla vulnerabilità**.

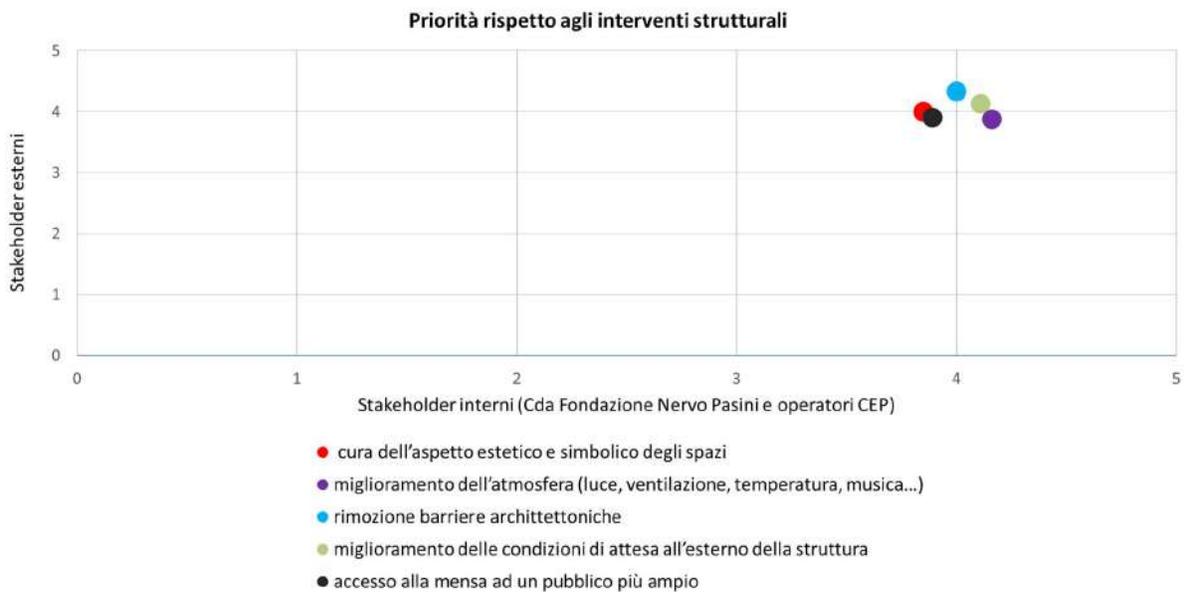
Nelle Cucine del futuro i **dipendenti sperano infine di poter disporre di uno spazio adeguato per le loro pause pranzo o per riporre i loro oggetti personali** e che la **cucina** sia dotata di una serie di accortezze, come la **possibilità di recuperare le acque di lavaggio delle verdure e le acque piovane** o **l'installazione di piastre elettriche alimentate da pannelli fotovoltaici**, che consentono sia il risparmio energetico che un minor riscaldamento degli ambienti.

Nel **Cda** invece rispetto alle **prospettive future sono emerse esigenze di tipo strategico: strutturarsi maggiormente ma senza irrigidirsi, rafforzare la progettualità e il fundraising, costruire nuove partnership, continuare ad essere enzima naturale e luogo sociale aperto a tutti, vigilare per non perdere la propria identità e preservare un approccio incentrato sull'ospite**.

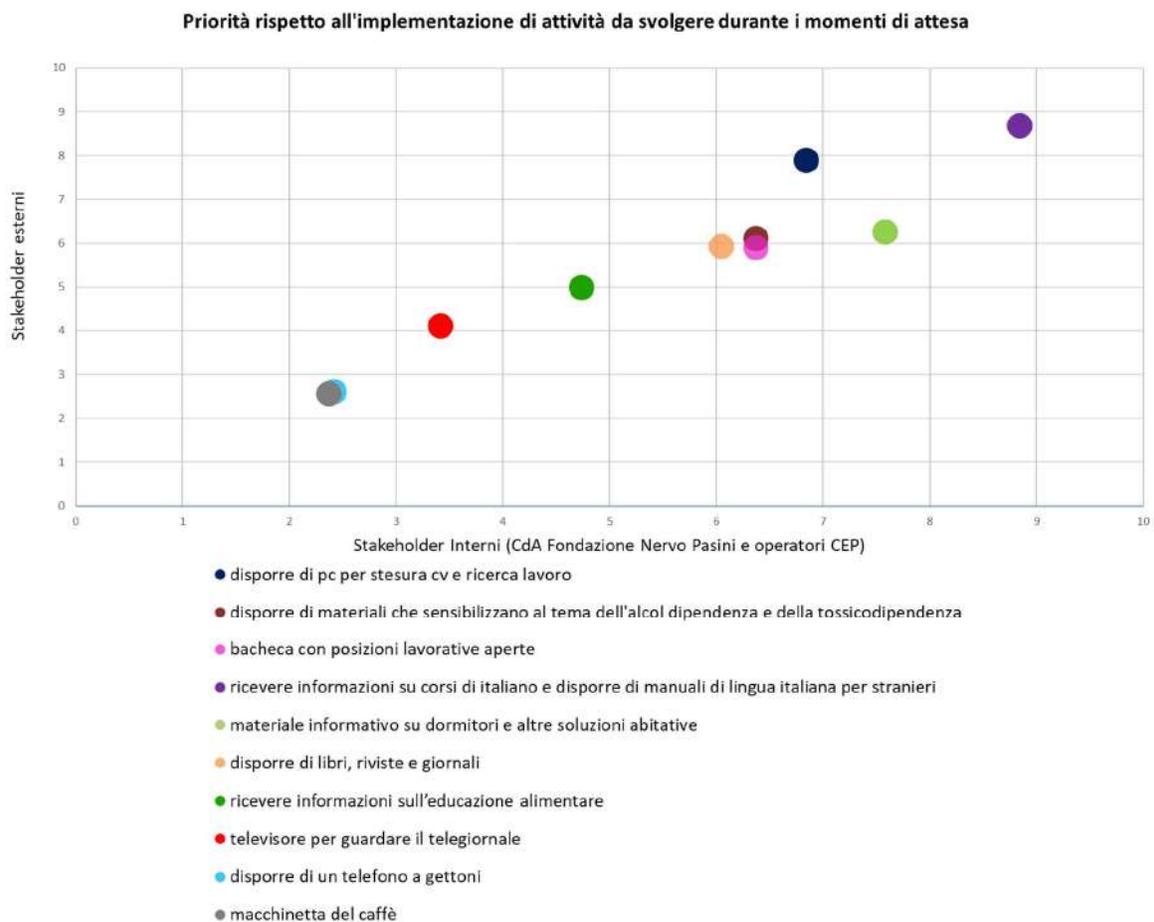
La matrice di materialità

Nel questionario rivolto agli stakeholder abbiamo **chiesto di valutare per priorità alcune modifiche riguardanti spazi e servizi**, richieste dagli ospiti per le Cucine del Futuro. Le risposte sono state rielaborate in una serie di **matrici che evidenziano la relazione tra l'ordine di priorità definito dagli stakeholder esterni** (volontari, sostenitori, Tavolo Inclusione e soggetti Istituzionali) e quello **definito dagli stakeholder interni** (Cda e operatori).

La prima matrice evidenzia come **rispetto agli interventi strutturali i due gruppi abbiano delle posizioni molto vicine**: si notano alcuni scostamenti rispetto al tema "cura dell'aspetto estetico e simbolico", "miglioramento dell'atmosfera" e "rimozione delle barriere architettoniche" che hanno ottenuto una valutazione più alta tra gli stakeholder esterni.



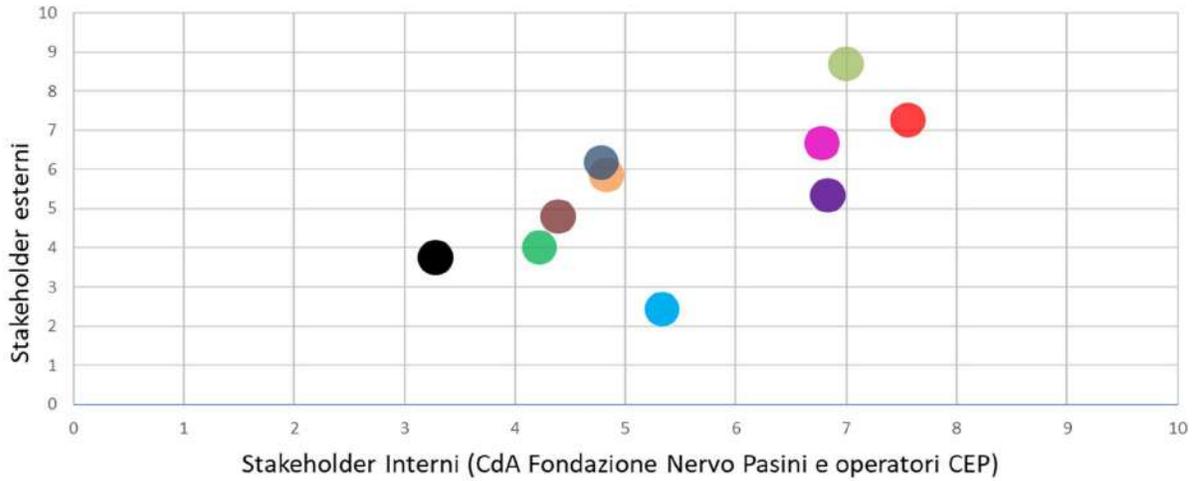
Anche in merito alle attività che gli ospiti vorrebbero svolgere durante i momenti di attesa emerge una **congruenza rispetto ai punti di vista**, con qualche eccezione. Nello specifico la possibilità di disporre di pc per ricerca lavoro ha ottenuto un punteggio più alto tra gli stakeholder esterni.



Nell'ultima matrice sono collocati per **priorità i servizi di cui gli ospiti vorrebbero disporre nelle nuove Cucine**: le **incongruenze** più significative emergono **rispetto ai temi "supporto per disbrigo pratiche e**

documenti” e “supporto nella redazione di cv e ricerca lavoro” che ottengono un punteggio più alto tra gli stakeholder esterni, mentre la predisposizione di un deposito bagagli è stato valutato come prioritario soprattutto tra gli stakeholder interni.

Priorità rispetto all'implementazione di nuovi servizi



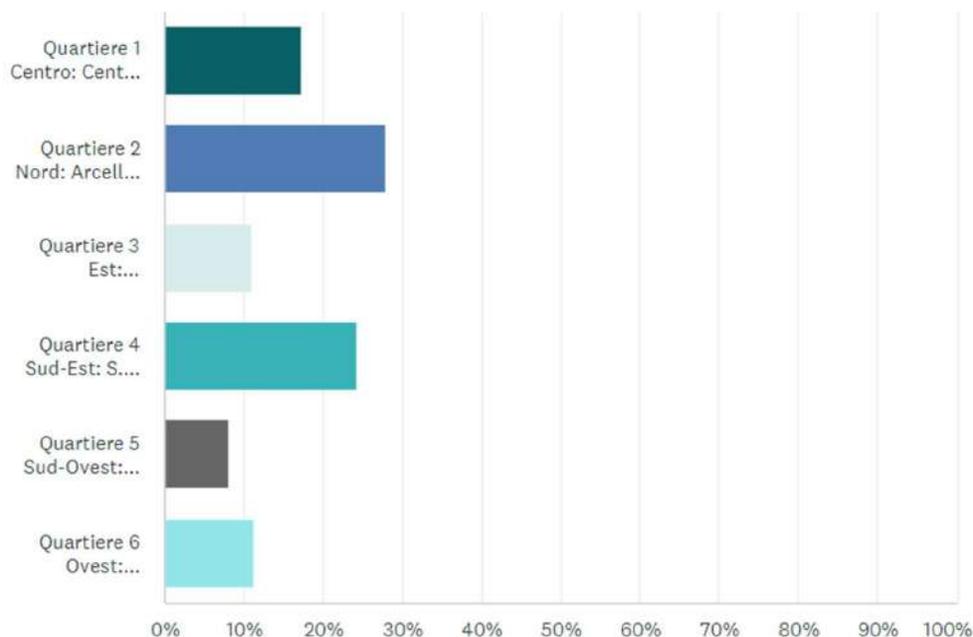
- spazio di attesa aperto anche nei momenti in cui non sono erogati i servizi
- presenza di uno psicologo
- disporre di un deposito per lasciare i propri bagagli mentre si fruisce di un servizio
- attività di orientamento al lavoro
- supporto nella redazioni di cv e ricerca lavoro
- infermeria in cui trascorrere la giornata quando si è malati
- supporto per disbrigo pratiche e documenti
- supporto spirituale
- possibilità di ricevere la posta
- consulenza legale

L'ascolto della cittadinanza



L'ascolto della cittadinanza

L'ultima fase di ascolto ha coinvolto tutta la cittadinanza ed è stata sviluppata mediante un **questionario online** a cui hanno risposto **1550 persone**, principalmente **donne (62%) over 55 (56%)**. Il dato anagrafico, su cui pesa la modalità di diffusione ovvero il passaparola tra i soggetti che conoscono le Cucine, **rafforza l'esigenza emersa già dal focus group con il Cda ovvero quella di costruire una strategia di consapevolezza e ingaggio tra i giovani** (i rispondenti under 25 sono solo il **12%**). **L'88% dei rispondenti risiede a Padova** e tra questi il **66% è residente nel Comune padovano**. Qui di seguito un grafico che dettaglia la distribuzione dei rispondenti all'interno del Comune di Padova:



Si tratta **principalmente di lavoratori (53%) o pensionati (32%)**. Secondo i rispondenti a Padova le **persone in condizione di povertà sono prevalentemente stranieri senza permesso di soggiorno e anziani soli**, seguiti da nuclei familiari monoreddito, working poor, tossicodipendenti, stranieri con permesso di soggiorno e persone con disagio psichico. Interessante notare che **per i rispondenti under 25 ai primi posti vi siano gli stranieri, sia in possesso che senza il permesso di soggiorno**.

Abbiamo **chiesto** poi ai cittadini **se ritenessero che** negli ultimi anni a Padova **ci fossero stati** dei significativi **mutamenti nel numero delle persone in condizione di povertà**. Per il **45%** questo numero è **“fortemente aumentato”**, mentre per il **40%** è **“un po’ aumentato”**.

Rispetto alla **percezione della zona stazione**, il **33%** dei rispondenti ritiene di sentirsi in pericolo **“a volte”**, un **20%** risponde **“spesso”** e un altro **20%** risponde **“raramente”**. **Non si notano scostamenti significativi nelle risposte delle donne** (36% risponde a volte, il 23% spesso e il 16% raramente) che sono leggermente superiori alla media e considerevolmente superiori rispetto alle risposte degli uomini. Interessante invece che **la percezione del pericolo sia più spiccata tra gli under 25: il 38% risponde “a volte” e il 34% “spesso”**. Tra chi afferma di non sentirsi al sicuro i **motivi di insicurezza sono principalmente legati alla presenza di gruppi di stranieri**, situazioni correlate a **spaccio e criminalità**, presenza di **persone in stato di alterazione psicofisica**; questi rispondenti dichiarano di sentirsi osservati e di aver **paura di essere derubati**. **Nelle donne prevale il timore di essere molestata o l’aver avuto in passato brutte esperienze** come essere inseguita o ricevere commenti sul proprio aspetto, mentre gli **uomini ritengono che influisca negativamente** sulla sicurezza della stazione la **presenza di babygang**, di **situazioni di degrado** e **l’assenza di un presidio da parte della polizia**.

Gli **under 25 collegano la propria sensazione di pericolo meno al tema dello “straniero”**, che emerge invece con forza tra gli over 25 (ho paura perché ci sono extra comunitari) **e più alla presenza di attività illegali**.

“Sono stata spesso importunata (catcalling, occhiate, ecc.) e in generale ci sono persone dall'aria poco raccomandabile. La zona con la fontana che collega Borgomagno con la stazione è poco illuminata e spesso ci sono gruppetti di ragazzi dall'aria non proprio affidabile. I militari non sono sempre presenti in stazione e vorrei ci fossero più controlli e forze dell'ordine”.

Nei casi in cui si fa riferimento alla presenza di stranieri, i giudizi sono comunque diversi da quelli espressi dagli over 25: *“Mi sento poco sicura per l'alta percentuale di persone straniere che frequentano la zona; queste persone, generalmente, godono di un reddito inferiore rispetto alla media italiana, e tendono a fare gruppo tra loro. La sensazione che ho, a volte, uscendo dalla stazione di sera, è di essere sola in mezzo ad un gruppo coeso di cui non faccio parte, e questo mi mette in allarme e mi fa temere per la mia sicurezza”.*

Molti rispondenti hanno poi evidenziato come spesso l'insicurezza del luogo sia più legato ad un percepito diffuso che ad un dato di realtà:

“Riconosco di avere un pregiudizio riguardo la zona, ma a volte mi è capitato di vedere scene di violenza e di essermi imbattuta in persone che non mi davano sicurezza. D'altra parte non sono sicura di riuscire a difendermi e neanche che qualcuno potrebbe eventualmente farlo per aiutarmi. Siamo tutti sempre più egoisti.”

“E' una sensazione, più che una realtà. La sporcizia diffusa, gruppetti di persone con alcolici in mano, locali non ben identificabili, non mi danno una sensazione di tranquillità e serenità”.

Abbiamo poi **proposto** ai rispondenti **una lista di servizi rivolti a persone in condizioni di povertà**, chiedendo di **valutarli** sulla base di **quanto li ritenessero utili**: i **3 servizi** che hanno ricevuto il **punteggio medio più alto** (4,8) sono **“avere abbigliamento, coperte, prodotti per l'igiene personale”**, **“alimentarsi”** e **“fare la doccia e lavare i vestiti”**. Il **punteggio medio più basso** è 4 ed è stato attribuito ad **“avere un posto sicuro dove custodire oggetti personali”**.

Per i rispondenti le **azioni intraprese da Comune e organizzazioni no profit** a favore di persone in condizione di povertà **“aiutano a ridurre il fenomeno della povertà”** e **“rendono la città di Padova un luogo inclusivo”** (punteggio 3,8). **Si nota** nelle risposte disaggregate **l'attribuzione di punteggi leggermente più bassi tra i rispondenti under 25** (3,6 punteggio massimo, 3,4 punteggio minimo) che potrebbero essere connessi ad una **generale sfiducia sul ruolo delle Istituzioni**.

Il **62% dei rispondenti dichiara di essere disponibile a fare volontariato** per migliorare le condizioni delle persone in povertà, mentre il **50% si dichiara disponibile a fare una donazione**, il **38% ad avere una mensa vicino casa**, il **32% ad avere un dormitorio vicino casa**, il **17%** afferma di essere **disponibile ad avviare un rapporto lavorativo** con una persona proveniente dal circuito della grave marginalità e **solo il 7% non ritiene sia sua responsabilità occuparsi del tema** (di questi solo l'1% è under 25).

Gli **uomini** sono la **categoria meno propensa ad impegnarsi per incidere sul fenomeno della povertà**: il **10% ritiene che non sia loro responsabilità** contrastare il fenomeno della povertà e **più in generale questo gruppo totalizza punteggi più bassi rispetto alla media generale, eccetto per la propensione ad avviare un rapporto lavorativo** con una persona in condizione di povertà, unico dato superiore alla media generale.

Tra i servizi disponibili a Padova per persone in condizione di povertà la **più nota è l'Asilo Notturmo Torresino (74%)**, seguito dalle **Unità di Strada (46%)**, la **Casetta Borgomagno (34%)** e il **Centro Diurno La Bussola (29%)**.

L'87% dei rispondenti conosce invece le Cucine Economiche Popolari (81% degli under 25), dato interessante perché ci dice che il 13% dei rispondenti ha partecipato al questionario pur senza conoscere l'ente promotore.

Se tutti conoscono le Cucine per la mensa, meno noti sono invece gli altri servizi: per il 72% le CEP si occupano anche di distribuzione di vestiario e coperte, il 70% conosce anche il servizio delle docce, il 58% sa che le Cucine consentono agli ospiti di ricaricare il proprio cellulare e il 57% è a conoscenza della presenza del servizio sanitario. Meno noto il servizio del lavaggio abiti (41%), il fermo posta (28%), il segretariato sociale (25%) e la ricerca lavoro (16%).

Abbiamo indagato anche il percepito rispetto agli ospiti accolti dalle Cucine: il 90% dei rispondenti ritiene si tratti di stranieri senza permesso di soggiorno, l'87% di homeless, il 72% di stranieri con permesso di soggiorno, il 69% di working poor, seguono persone con disagio psichico (54%), pensionati (55%) e studenti (9%).

Abbastanza bassa la percentuale di chi dichiara di conoscere le iniziative promosse dalle CEP per aprirsi ai cittadini di Padova: il 40% dichiara di conoscere il "pasto sospeso", il 34% l'iniziativa "Vieni e Vedi", il 31% il mercatino dell'usato per la raccolta fondi, il 30% l'organizzazione di eventi di vario tipo aperti a tutta la cittadinanza, solo il 29% sa che le CEP hanno attivato dei PCTO e il 25% è a conoscenza dell'esistenza di cene per donatori. Agli ultimi posti per notorietà si collocano il corso di pasticceria (22%), il volontariato formativo d'impresa (26%), i laboratori nelle scuole (21%).

Il 23% dei rispondenti ha dichiarato invece di non conoscere nessuna di queste iniziative.

A prescindere dalla conoscenza di queste iniziative, abbiamo chiesto ai rispondenti di indicarci a quali parteciperebbero: il 43% ha selezionato l'opzione "volontariato per servizio di mensa", il 33% "volontariato per recupero cibo", il 29% "pasto sospeso" e il 28% dichiara di essere ben disponibile a partecipare ad eventi aperti al pubblico, come spettacoli teatrali. Il 23% afferma di essere interessato al mercatino dell'usato per raccolta fondi e un'uguale percentuale dichiara di voler partecipare all'iniziativa "Vieni e Vedi", il 15% dichiara di essere disponibile a fare il volontario nella gestione del guardaroba, il 18% parteciperebbe alle cene di raccolta fondi, l'11% farebbe il volontario all'interno del servizio sanitario, l'8% vorrebbe partecipare ai corsi di pasticceria e il 4% si dichiara disponibile a svolgere il proprio tirocinio nella struttura. Il 12% ha invece dichiarato di non essere intenzionato a partecipare a nessuna di queste attività. Il quadro che questi dati ci restituiscono è quello di una società in cui il volontariato continua ad essere la forma di attivazione sociale più diffusa, sebbene con delle differenze significative rispetto al tipo di attività richiesta per cui se il servizio mensa e recupero cibo sono state le più selezionate, il volontariato presso il guardaroba e presso il servizio sanitario hanno ricevuto dei punteggi nettamente più bassi.

Gli under 25 dichiarano di essere ampiamente disponibili a partecipare alle attività organizzate dalle Cucine (solo il 5% afferma di non essere disponibile a partecipare a nessuna delle attività proposte) e prediligono subito dopo il volontariato esperienze come gli eventi aperti alla cittadinanza o il mercatino per la raccolta fondi.

Infine abbiamo indagato quanto le Cucine siano percepite quale elemento identitario e servizio importante per la città di Padova: il punteggio medio attribuito è 3,3, punteggio che diventa più basso tra gli under 25 (2,9) e diminuisce ulteriormente tra gli studenti under 25 (2,8).

Indicazioni per le Cucine Economiche Popolari del futuro



Indicazioni per le Cucine Economiche Popolari del futuro

In questo capitolo vengono riportate alcune **indicazioni per le Cucine Economiche Popolari del Futuro** emerse dalle diverse fasi di ascolto e **suddivise in mission, spazi, persone e servizi**. Le indicazioni fornite in questa sede nascono da una **lettura dei dati alla luce del paradigma della Generatività Sociale** che legge gli enti, profit e no profit, alla luce di 3 assi:

- **intertemporalità**, ovvero l'effetto di durata dell'impresa generativa nel tempo
- **intersoggettività**, ovvero la capacità di mobilitare, coinvolgere e capacitare altri a prendere parte e proseguire l'iniziativa generativa
- **contestualità**, ovvero la capacità di ispirare nuove iniziative e stimolare il cambiamento del contesto circostante

Sul piano **dell'intertemporalità** le Cucine hanno alle spalle una **lunga storia e un'identità riconosciuta e riconoscibile** che ne discende, ma nello stesso tempo sono ad oggi animate da una **costante spinta all'innovazione**, spinta che emerge ad esempio nella **molteplicità di iniziative promosse per aprirsi al territorio** e incontrare la comunità di Padova. Sempre sul piano dell'intertemporalità però **l'ente deve strutturare maggiormente il proprio modello di sostenibilità e lavorare sul tema dell'impatto** generato, a partire da una rilettura della propria mission e dalla definizione di obiettivi specifici sul valore che intende generare.

L'intersoggettività è forse una delle **dimensioni ad oggi più deboli**: le Cucine potrebbero però **innescare meccanismi virtuosi mediante la strutturazione di alcune delle proposte emerse in questa sede** come l'attivazione di gruppi di mutuo aiuto tra beneficiari e favorendo momenti di ascolto che coinvolgono ospiti, dipendenti e volontari per mappare competenze, cogliere intuizioni e raccogliere desideri.

La **contestualità** è invece certamente la **dimensione più sviluppata**: dall'ascolto è emerso infatti in maniera significativa il **ruolo di testimonianza delle Cucine**, sia mediante l'operato che porta avanti quotidianamente, dando visibilità e prendendosi cura della vulnerabilità, sia mediante il coinvolgimento di volontari che ogni giorno hanno la possibilità di crescere emotivamente nel confronto con la grave marginalità.

Mission e sviluppo strategico

Le Cucine sono ad oggi connotate da una notevole complessità, non solo per la molteplicità di servizi offerti, ma anche per il numero e la varietà di ospiti che ogni giorno accolgono nei loro spazi. La duplice natura che attualmente li connota emerge dalle due immagini utilizzate da ospiti e stakeholder ascoltati: le **Cucine quale pronto soccorso** che risponde all'emergenza per periodi medio-brevi e offre indicazioni rispetto ai servizi più specifici e le **Cucine quale famiglia** in cui si costruiscono relazioni durature e si avvia un percorso di accompagnamento volto all'autonomia, su misura delle possibilità e della condizione di partenza del singolo ospite. Le due anime ad oggi convivono generando, come anticipato, una notevole complessità, e pongono un tema etico-valoriale rispetto al confine tra assistenzialismo e cura. Numerose sono ormai le esperienze italiane di mense che aprono le loro porte solo per un periodo ben definito, ritenendo appunto che limitare l'accesso nel tempo riduca il rischio di assistenzialismo e adattamento. Su questo tema però il parere emerso dall'ascolto di volontari, sostenitori e operatori è abbastanza netto: **le CEP rappresentano il volto caritatevole della Chiesa e come tale è forte la volontà di mantenere gli spazi aperti per tutti**.

Dall'ascolto emerge poi una **chiara traiettoria di sviluppo**, di cui andranno chiarite le modalità di attuazione, ovvero **aprire progressivamente le Cucine a tutti i padovani** per aumentare la notorietà dei servizi e sensibilizzare la comunità padovana in merito ai temi della grave marginalità.

Da questa spinta nasce la proposta di **progettare nel nuovo spazio un ambiente ibrido che sia aperto a tutti e che possa divenire punto di riferimento per le realtà che a Padova si occupano di grave marginalità**, non senza perplessità su come questo nuovo servizio possa dialogare con gli altri.

Le due grandi sfide che si aprono per le Cucine riguardano quindi l'identificazione con uno o il mantenimento di entrambi gli immaginari sopra descritti (pronto soccorso/famiglia) e una riflessione sulle possibili modalità di apertura degli spazi alla comunità padovana che sia rispettosa dei bisogni degli ospiti.

Se CEP decidesse di mantenere la duplice natura di pronto soccorso/famiglia, una possibile strada potrebbe essere quella di **differenziare gli spazi di accoglienza**, garantendo la cura degli ospiti che frequentano più stabilmente la struttura per costruire insieme a loro un percorso volto all'autonomia. Un'attenzione specifica in questo caso dovrà essere rivolta al tema dell'integrazione, **prevedendo comunque degli spazi di passaggio/interazione** in cui i differenti profili possano incontrarsi e integrarsi.

Differenziare lo spazio di accoglienza consentirebbe di aprire le CEP in maniera strutturale a soggetti non provenienti dal circuito della grave marginalità, con una logica che sia però contributiva per cui lo spazio offerto dalle Cucine viene scambiato con il tempo che i nuovi ospiti decidono di mettere a disposizione per garantire o ampliare i servizi delle CEP.

Seguire questa traiettoria significherebbe per le Cucine **riposizionarsi sul territorio come soggetto strategico nel circuito della grave marginalità**, divenendo perno di una rete di soggetti istituzionali e del privato sociale, ad oggi in parte riuniti intorno al Tavolo Sociale.

Spazi

Lo spazio esterno

La prima dimensione spaziale analizzata è stata quella esterna: dall'ascolto degli ospiti emerge come **per il 66% degli ospiti la zona non sia percepita come pericolosa** dal punto di vista soggettivo, ma lo sia **dal punto di vista oggettivo**. In particolare i pericoli sono correlati alle persone che frequentano lo spazio circostante la stazione, ma anche al traffico che connota la via e che la rende potenzialmente pericolosa per chi si muove in bicicletta o si dispone in fila lungo il marciapiede. Proprio in merito al fatto che sia **molti ospiti che numerosi volontari si muovano in bici**, emerge l'esigenza nella nuova sede di **allocare nello spazio esterno delle pensiline per bici e di rendere l'accesso il più possibile sicuro**.

Il fatto che gli ospiti di CEP debbano **disporsi in fila lungo il marciapiede sotto lo sguardo dei passanti** viene inoltre **percepito** da alcuni intervistati come **"disturbante" e lesivo della privacy** del singolo. D'altra parte **la regolamentazione degli ingressi** (che impone il costituirsi di una fila esterna) è riconosciuta come un **cambiamento positivo dagli ospiti perché ha disteso il clima interno** ed evita l'innescarsi di conflittualità. Un ulteriore **problema** correlato all'attesa esterna è **l'assenza di una tettoia o una struttura mobile che protegga** dalla pioggia e dal freddo in inverno o dal caldo in estate. Rispetto a quest'ultimo tema gli stakeholder intervistati, pur ritenendo prioritaria la predisposizione di uno spazio esterno coperto, sottolineano in fase di progettazione **l'esigenza di attenzionare eventuali usi impropri** (come il bivacco), **accortezza che dovrà riguardare anche gli ampi spazi esterni della nuova sede**.

Un altro tema centrale riguarda proprio la predisposizione dell'accesso: ad oggi la struttura predispone di porte piccole (utilizzate comunque solo come uscita) e barriere architettoniche (scale) che non comunicano uno spazio accogliente. Una grande sfida sarà quindi quella di **progettare una bussola che regoli l'accesso garantendo la sicurezza e al contempo comunicando apertura e accoglienza** per chi arriva dall'esterno.

Per gli stakeholder intervistati le Cucine sono ad oggi capaci di gestire la complessità del contesto, dimensione che ha ricevuto valutazioni molto alte (51,82% valuta 5 e il 40,91% valuta 4). Una **modifica ritenuta prioritaria** dal 23,64% degli stakeholder ed estremamente prioritaria dal 55,45% è proprio l'**abbattimento delle barriere architettoniche**. La progettazione dello spazio esterno dovrà quindi reggersi sul **giusto equilibrio tra il bisogno di sicurezza** (per gli operatori e per gli ospiti stessi) e **l'immagine di un luogo aperto e accogliente per tutti**, sfida non semplice considerata l'eterogeneità e numerosità degli ospiti che ogni giorno le CEP accolgono.

L'ingresso

Dopo aver mostrato il tesserino, gli ospiti possono accedere, a seconda degli orari, ad una molteplicità di servizi per i quali l'attesa è sempre contenuta.

Ad oggi la concentrazione di tutti i servizi in un'unica struttura non genera problemi nella gestione dei flussi, ma **nella prospettiva di avere servizi diversi in due plessi diversi sarà importante progettare percorsi chiusi che conducano all'una o l'altra sede** delle Cucine. Bisognerà inoltre **riconsiderare la gestione delle prenotazioni** (previste per ambulatorio e guardaroba) **che ad oggi avvengono presso il punto unico di accesso**, previa presentazione del tesserino.

Rispetto alla stanza in cui le persone attendono per accedere al servizio mensa viene osservata la **presenza di un solo lavandino e di poche sedie** (osservazione fatta da chi ha poi espresso il desiderio di un luogo caldo e di aggregazione prima e/o dopo i pasti). Tra gli **elementi che infastidiscono** durante l'attesa (che tutti giudicano estremamente breve) emerge con forza il **mancato rispetto della fila da parte di alcuni ospiti** e in generale la maleducazione, sebbene si sottolinei che la situazione sia notevolmente migliorata rispetto al passato. In un solo caso un'ospite donna ha sottolineato di non sentirsi al sicuro mentre è in fila a causa del comportamento invadente e molesto di alcuni ospiti. Per ovviare invece ai problemi legati al mancato rispetto del proprio turno, alcuni ospiti hanno proposto l'introduzione dei numeri, soluzione giudicata inadeguata dagli operatori in quanto le sperimentazioni fatte in passato si sono rivelate un innesco per litigi e conflitti. Dal gruppo degli stakeholder arriva invece la proposta di **approfittare del tempo di attesa prima di accedere alla mensa** (pagare alla cassa, scegliere le pietanze e ritirare il proprio vassoio), **per informare sui servizi disponibili** nelle CEP: si potrebbe infatti posizionare uno schermo in un punto ben visibile della sala d'attesa per informare sulle numerose possibilità che le Cucine offrono, in più lingue.

Lo spazio mensa

Come già evidenziato in precedenza, lo **spazio mensa è descritto** prevalentemente attraverso **aggettivi positivi** come bello ed accogliente, gli ospiti **apprezzano la presenza dei quadri** che adornano le pareti ("che arrivano al cuore") e la presenza di una **buona illuminazione** ("la luce è fondamentale perché chi vive in strada vive una condizione di buio"). Una piccola percentuale ha invece evidenziato alcune **criticità nella temperatura fredda** della sala, la presenza di una **scarsa ventilazione**, la **tristezza dello spazio** e la presenza di pochi elementi che lo adornano. Sono soprattutto gli stakeholder però ad evidenziare l'**esigenza di intervenire per migliorare l'aspetto della mensa** attraverso una **presenza** significativa di **colori e luce**, oltreché con un **arredo più moderno**, che **facciano sentire l'ospite a proprio agio e comunichino la pulizia e la cura** dello spazio.

L'uso suggerito dei colori non è però solo finalizzato ad abbellire lo spazio: viene infatti proposto di **utilizzare un codice colori per facilitare l'identificazione dei diversi servizi** che convivono nelle Cucine e degli operatori impegnati nei diversi servizi.

L'attenzione estetica degli spazi è correlata principalmente alla **convinzione che la bellezza sia curativa e che sia importante** progettare, come per lo spazio esterno, elementi e dettagli che **comunichino accoglienza ed apertura**. **Importante** sarà la **scelta dei tavoli per la sala pranzo**: a fronte infatti della **grande eterogeneità degli ospiti** che ogni giorno approdano alle Cucine emergono bisogni diversi tra chi vorrebbe pranzare da solo e in una situazione più "intima" e chi coglie nelle Cucine l'occasione per socializzare e stare in compagnia. Tra i **desiderata** emersi dall'ascolto degli ospiti citiamo anche la presenza di **piante** che abbelliscono lo spazio e la disponibilità di una **macchinetta** per acquistare il caffè o altre bibite calde.

La cucina

Le osservazioni qui di seguito riportate provengono dai focus group con operatori e volontari. La nuova **cucina** dovrà essere **pensata come uno spazio autonomo e non di transito**, per evitare il passaggio di volontari che non si occupano della preparazione dei pasti e che ad oggi accedono alla cucina per portare i vassoi da lavare o perché la cucina costituisce appunto un'area di transito.

Importante anche pensare ad **alcune innovazioni che efficientino la struttura**, in particolare:

- la possibilità di **recuperare l'acqua utilizzata** per il lavaggio degli ortaggi per usi altri, **come lo scarico dei bagni**
- la possibilità di **recuperare e purificare l'acqua piovana** per usi domestici
- **l'acquisto di cucine elettriche a piastre** che diminuiscano il calore prodotto (con ampi benefici in estate) ma anche l'energia consumata
- la possibilità di **utilizzare pannelli fotovoltaici** che rendano le Cucine semi-autonome dal punto di vista energetico.

E' poi fondamentale **informare meglio e in più lingue sulle pietanze disponibili** e rendere più efficiente la distribuzione dei pasti, anche nell'ottica di evitare una lunga sosta nel corridoio in cui si ritira il vassoio.

I nuovi spazi

La possibilità di disporre di uno spazio più ampio nella nuova sede apre ad una serie di possibilità rispetto alla progettazione di nuove aree rispondenti ai bisogni emersi dall'ascolto. Dalle **interviste con i beneficiari, i bisogni** principalmente emersi sono:

- **zona** in cui poter **socializzare, disporre di libri e riviste e stare al caldo**, in particolare nel periodo invernale
- **sala** in cui disporre di **pc** per ricerca lavoro e stesura cv
- **bagagliaio** in cui lasciare i propri averi mentre si fruisce di un servizio o per periodi medio-lunghi
- **un'infermeria** in cui poter **trascorrere la giornata quando si è malati**

A ciascuno di questi spazi corrisponde però un vero e proprio servizio che andrebbe quindi pensato in considerazione delle risorse ad oggi disponibili.

Dall'**ascolto degli stakeholder** emerge invece **l'esigenza** di:

- disporre di una **sala per dipendenti e volontari** che non sia utilizzata per altre funzioni, così da garantire l'accesso anche durante lo svolgimento di altre attività (formazioni, corsi...)
- predisporre una **sala per le formazioni rivolte ai volontari e per gli incontri con le scuole**, in particolare nell'ambito del PCTO
- pensare ad uno **spazio che ospiti il servizio di segretariato sociale**, ad oggi svolto informalmente nei diversi momenti di contatto con gli ospiti
- progettare uno **spazio che sia aperto e rivolto alla cittadinanza** (bar, coworking, negozio...)

- predisporre una **sala riunioni che possa essere un punto di riferimento per le realtà che a Padova si occupano di grave marginalità**, sia per incontri di rete che per garantire presidi altri nelle Cucine.

Quest'ultimo punto è correlato all'immagine di **CEP quale snodo per la grave emarginazione**: a fronte della molteplicità di bisogni emersi dalle interviste degli ospiti e dall'impossibilità per CEP di rispondere a tutti, si ritiene importante **pensare ad uno spazio fisico che svolga una funzione di cucitura tra i servizi ad oggi disponibili sul territorio padovano**.

Questa funzione di cucitura, oltre ad assegnare a CEP un nuovo ruolo, valorizza la sua capacità di intercettare i beneficiari, principalmente attraverso il passaparola (le modalità di intercettazione sono state valutate 5 dal 24% degli stakeholder e 4 dal 41%).

Servizi

Il tema servizi, nell'ascolto dei diversi soggetti, si è spesso intrecciato al tema spazi, rendendo complessa una distinzione netta dei due piani.

Nella **fase di ascolto degli ospiti i principali spunti sono emersi sotto forma di bisogni che ad oggi non trovano una risposta nel sistema socio-assistenziale padovano**. Se nelle Cucine gli ospiti hanno infatti la possibilità di mangiare, curare la propria igiene personale e accedere ad alcune prestazioni medico-sanitarie, molte sono le esigenze che non trovano ancora una risposta. **Una delle questioni più urgenti è quella correlata all'abitare**: gli ospiti vorrebbero trovare nelle Cucine maggiori **informazioni sui dormitori** disponibili, sulle **possibilità offerte dal Piano Freddo** e sulle **soluzioni abitative alternative**. Questo tipo di informazioni viene già fornito dagli operatori, seppure informalmente e non mediante un servizio strutturato, e in alcuni casi si avviano anche percorsi di reinserimento abitativo. Nonostante questo, il tema dell'abitare rimane un'emergenza difficilmente risolvibile perché poche sono le soluzioni abitative esistenti a Padova per le fasce sociali più fragili, oltre al fatto che si tratta di un tema estremamente complesso che **necessita di un approccio multistakeholder e un'alleanza tra il pubblico e il privato sociale**.

I bisogni correlati all'abitare sono immediatamente seguiti dal **tema lavoro**: anche in quest'ambito le **Cucine attivano percorsi di accompagnamento per l'inserimento lavorativo**, ma si tratta di un **servizio informale e poco strutturato**, sebbene attivi già collaborazioni esterne (vedi le relazioni con Engim per la formazione professionale o con il centro per l'impiego) che potrebbero essere ulteriormente sviluppate.

Gli ospiti in particolare vorrebbero poter disporre di pc per ricerca lavoro, trovare nelle Cucine delle bacheche aggiornate sulle posizioni lavorative aperte ed essere supportati in fase di ricerca e di inserimento lavorativo. Anche in questo caso è **importante per le Cucine definire in maniera chiara la propria mission e i confini che delimitano i servizi del Segretariato Sociale** per evitare di ritrovarsi a rispondere a tutti i bisogni della grave marginalità sociale in maniera inefficace. Strada maestra potrebbe essere la **collaborazione strutturata con altre realtà**, pubbliche o private, **che si occupano di lavoro, collaborazioni nell'ambito delle quali le Cucine potrebbero avere un ruolo di intermediazione**. Uno stimolo interessante da questo punto di vista è emerso durante il focus group del Tavolo Istituzionale dal Presidente della Camera di Commercio di Padova che ha suggerito di **costruire un processo di mappatura delle competenze degli ospiti delle Cucine disoccupati per allineare le competenze disponibili con le richieste provenienti dalle aziende territoriali**. Intraprendere questa strada **implicherebbe la formalizzazione di un protocollo** simile a quello siglato con il sistema sanitario regionale per la gestione del servizio sanitario **e l'individuazione di una figura** all'interno delle Cucine **dotata dell'expertise necessaria per una mappatura delle competenze e conoscenze del singolo** per gestire la relazione con i soggetti privati e pubblici coinvolti.

Se il servizio sanitario consente agli ospiti, in particolare a coloro che non hanno un permesso di soggiorno e che faticano quindi ad accedere alla medicina territoriale, di fruire di prestazioni mediche e infermieristiche, d'altra parte anche **nell'area sanitaria** emerge almeno un **bisogno** che ad oggi non trova risposta e che è la

predisposizione di un'infermeria in cui poter passare le giornate quando si è malati. Si tratta di un bisogno che **connota non solo chi vive per strada, ma anche chi ha un posto letto in dormitorio** e a prescindere dalle proprie condizioni psico-fisiche è costretto a lasciare il proprio letto la mattina e può farvi ritorno solo la sera. Con forza emerge anche il **tema più ampio dell'integrazione che prende forma nel desiderio/esigenza di imparare l'italiano** (spesso correlato alla richiesta del permesso di soggiorno). Gli ospiti vorrebbero sia poter disporre di **libri per l'apprendimento dell'italiano L2**, sia poter **ricevere maggiori informazioni sui corsi** disponibili. L'integrazione passa poi chiaramente dall'acquisizione di una serie di diritti e doveri; da questo punto di vista è **interessante la collaborazione tra gli Avvocati di strada e le Cucine perché dimostra come le CEP possano essere il centro di servizi non gestiti direttamente, sfruttando il loro ruolo di catalizzatore** della grave marginalità e facilitando la relazione tra ospiti e realtà che con competenze adeguate ed esperienza rispondono ai bisogni specifici della grave marginalità.

Infine sono emersi una serie di bisogni correlati alla socialità: uno spazio in cui potersi fermare dopo i pasti per parlare, una piccola biblioteca in cui poter prendere a prestito libri o riviste, proposte di attività ludico-ricreative come il teatro. **Tutte queste attività**, come emerso nei focus group, **implicano però la strutturazione di nuovi servizi che ad oggi non coincidono con la mission** delle Cucine e che vengono già erogate da altre realtà padovane.

Rispetto ai servizi quindi le **Cucine Economiche del Futuro dovranno definire adeguatamente la propria missione e individuare il ruolo che intendono ricoprire nella grave marginalità**; certamente una strada percorribile è quella di **divenire**, anche dal punto di vista fisico, un **centro nevralgico per chi si trova in condizioni di marginalità**, offrendo indicazioni adeguate rispetto ai servizi esistenti in città ma senza doversene occupare direttamente. In questo senso predisporre nella nuova sede di una **sala multifunzionale in cui non solo il Tavolo Inclusione possa riunirsi ma in cui i singoli soggetti possano lavorare in alcuni giorni della settimana**, consentirebbe di **disporre di figure professionali nuove e di evitare rimbalzi tra un servizio e l'altro per i beneficiari**. La nuova sede rappresenta l'occasione per **ospitare quindi una serie di servizi già erogati da altre realtà piuttosto che strutturali al proprio interno**, offrendo in cambio degli spazi e l'opportunità di agganciare facilmente il target di riferimento.

Persone

Quanto emerso dall'ascolto rispetto all'ambito persone riguarda da una parte l'**esigenza di introdurre nelle Cucine nuove professionalità, non necessariamente in forma stabile**, dall'altra il bisogno di **rafforzare la formazione e il confronto tra i soggetti che a vario titolo si adoperano già all'interno delle Cucine**. Rispetto al primo tema le figure di cui in maniera esplicita emerge il bisogno sono lo **psicologo e il mediatore culturale**: alla **prima figura** hanno fatto riferimento molti **ospiti** durante le **interviste**, mentre il bisogno di un **mediatore** è un'**esigenza emersa soprattutto nei focus group che hanno coinvolto volontari e dipendenti**. Correlata invece ai servizi inerenti l'**inserimento lavorativo** è l'**esigenza di introdurre una professionalità capace di individuare le competenze hard e soft** degli ospiti e supportare nella redazione dei cv o nella preparazione ai colloqui.

Rispetto al rafforzamento delle competenze di chi lavora o dà il proprio contributo a titolo volontario nelle Cucine, gli ambiti su cui si ritiene **necessario intervenire sono l'acquisizione di nuove lingue e la mediazione culturale**. Molte sono infatti le difficoltà riscontrate nel confronto con gli ospiti, dalle barriere puramente linguistiche alle difficoltà di decifrare un messaggio, scritto o orale, per differenze di tipo culturale. **Ad oggi gli operatori affrontano queste criticità affidandosi ad altri ospiti connazionali**, sebbene questa soluzione ponga alcune **perplexità** rispetto alla bontà della traduzione.

Dai volontari emerge inoltre il bisogno di migliorare la comunicazione interna e di creare occasioni di incontro durante l'anno in cui essere informati sui servizi disponibili presso le Cucine.

In generale **dall'ascolto degli ospiti è emerso un giudizio positivo rispetto alle persone che sono e fanno le Cucine**: operatori e volontari sono infatti le persone che gli ospiti incontrano con più piacere e che descrivono come sorridenti, disponibili e propensi all'ascolto.

E se è vero che, come emerso in uno dei focus group, sono le persone a fare i luoghi, questo spiega perché gli aggettivi più ricorrenti nel descrivere le Cucine siano “familiare” e “accogliente”.

Un'ultima riflessione da fare in questa sezione riguarda il **valore che le Cucine generano per i volontari**: se infatti è innegabile ed evidente il ruolo che hanno per gli ospiti delle CEP, più complesso comprendere pienamente quanto per il volontariato si tratti di un'esperienza formativa e arricchente. **Le Cucine sono il luogo in cui è possibile incontrare l'altro da sé, specchiarsi nei suoi occhi, mettersi al suo servizio e confrontarsi con la povertà e l'assenza di diritti**; un'esperienza che ogni persona dovrebbe fare nel suo percorso di crescita per imparare a **fronteggiare la propria fragilità e superare il timore del confronto con l'altro**. **Questo valore di testimonianza**, emerso in sede di focus group, si **lega all'impegno che le Cucine stanno mettendo in atto per aprirsi sempre più alla città, consapevoli che il loro ruolo è sensibilizzare la comunità padovana sul tema della grave marginalità** e che solo mediante il “Vieni e Vedi” è possibile raggiungere questo obiettivo.



Conclusioni

Conclusioni

Il processo di ascolto, i cui esiti sono qui **descritti**, ha fatto emergere una serie di nodi cruciali e alcune possibili prospettive per le CEP del futuro.

Come già detto più volte, **la prima questione che le Cucine dovranno affrontare in futuro saranno la definizione della mission e degli obiettivi di impatto**, definendo se **continuare ad essere un approdo emergenziale per un numero cospicuo di ospiti o diventare un servizio di accompagnamento all'autonomia per un numero limitato di soggetti**. Non necessariamente le due ipotesi sono escludenti tra loro, ma far chiarezza rispetto a questo punto consentirà anche di progettare gli spazi in funzione di chi vi transita e degli obiettivi che si pone.

Ben **più definito** è invece il **posizionamento delle Cucine**: le CEP sono un **luogo noto a Padova, godono di riconoscimento e grande stima** e costituiscono un **punto di riferimento imprescindibile** per le tante persone che vivono in condizione di povertà. Rispetto al posizionamento la **sfida** dei prossimi anni sarà sicuramente il **coinvolgimento e l'ingaggio delle nuove generazioni, sfida già colta dalle Cucine come dimostra l'attivazione di PCTO e la promozione di laboratori nelle scuole** primarie e secondarie del territorio.

Altra importante sfida sarà la **relazione con i soggetti pubblici e del privato sociale del territorio**; in quanto soggetto riconosciuto **le Cucine ad oggi non faticano a dialogare con questi soggetti ma non sempre colgono tutte le opportunità che possono discendere da questa relazione**. La **nuova sede** e tutto ciò che ne consegue in termini di narrazione e relazioni territoriali costituisce **un'occasione per rinsaldare i rapporti preesistenti e posizionarsi nel sistema del welfare padovano quale soggetto chiave sul piano della grave marginalità e come tale interlocutore imprescindibile nei tavoli di co-progettazione sul tema e partner necessario nei progetti che si occupano di povertà**. Vanno in questa direzione i suggerimenti rispetto alla **predisposizione di uno spazio multifunzionale** nella nuova sede che possa essere spazio di incontro per il Tavolo Inclusione ma anche sede temporanea per altri soggetti che operano nell'ambito della grave marginalità. **Le Cucine del Futuro potrebbero insomma diventare un punto di riferimento fisico per gli ETS territoriali**, un partner con cui costruire iniziative comuni a partire dai bisogni registrati ogni giorno dagli operatori delle Cucine. **Questa opzione consentirebbe alle CEP di mantenere la propria identità** di luogo in cui la **carità cristiana** si manifesta mediante l'apertura a tutti e sempre, **ma anche di attivare percorsi di accompagnamento ad hoc** rivolti ad ospiti la cui frequenza si mantiene stabile nel tempo.

Il **terzo** ed ultimo **tema** su cui le Cucine dovranno riflettere nei prossimi mesi è **come aprirsi al territorio**: si tratta di un nodo cruciale perché richiede la **costruzione di un equilibrio tra le esigenze degli ospiti e quelle di un fruitore non proveniente dal circuito della grave marginalità**. L'ascolto ha sicuramente consentito di mettere a fuoco le perplessità dei diversi soggetti e i rischi connessi ad un'apertura priva di progettualità, adesso il compito delle Cucine sarà raccogliere queste riflessioni e costruire una strategia condivisa di ingaggio della cittadinanza.

