

## Rapporto Annuale 2014

dei centri di ascolto e orientamento presenti nelle stazioni ferroviarie italiane denominati Help Center

**20.07.15 - Roma**

**Alessandro Radicchi**

Direttore ONDS

Franca Iannaccio, Gianni Petiti,  
Francesco Accattapà, Romina Filitto,  
ed **Eleonora Romano**

In collaborazione con gli Help Center della Rete Nazionale



# 10 anni di ONDS

## Nascono gli Help Center

2004 Roma, Milano, Firenze, Bologna

2006 Napoli, Catania, Genova Cornigliano

2007 Foggia

2009 Chivasso

2010 Pescara

2011 Bari

2012 Torino, Messina

2014 Melfi

2015 Reggio Calabria, Viareggio

11.110 mq messi a disposizione negli Help Center

## In lavorazione

Trieste, Venezia,

Pisa, Prato, Livorno, Pistoia

Palermo.

## Altri piccoli grandi passi

Gare Européenne et Solidarité

Hope – Work - Train in Station, Violence in Transit

Accordo FS - Regione Toscana – ANCI Toscana

Accordi con finanziatori privati: Enel Cuore, IKEA

Tavolo DG Inclusione Ministero del Lavoro e PS

Campagne UNAR, We World, Caritas, AHA, ...



2 Sodalitas Social Award  
ONDS e Anthology



## Difficoltà ad inquadrare il fenomeno



- E' difficile avere dati sulle PSD («hard to reach population»): pochi studi comparativi di riferimento e con metodologie diverse
- E' difficile inquadrare la povertà estrema nel contesto delle teorie economiche tradizionali:
  - Ipotesi comportamentali fondate su **postulati di razionalità**, che spesso hanno poco a che vedere con le caratteristiche di chi vive in strada;
  - Calcolo povertà (relativa e assoluta) basato sui **consumi delle famiglie**. Le PSD (senza casa e soldi) non vengono tracciate ed escono dal campione;
  - Proposta (UE 2011) di sviluppare un nuovo indicatore consensuale che unisca la misura della privazione con quella della soglia di basso reddito per l'elaborazione delle politiche di inclusione sociale: **Povertà Estrema**.
  - Tentativo ISTAT 2011 di dare una consistenza a questo indicatore





**MILANO CENTRALE**  
 Comune di Milano  
 Comitato Milano per l'uomo



**CHIVASSO**  
 ASL TO4  
 Ass. Punto a Capo



**TORINO Porta Nuova**  
 Comune di Torino  
 Ass. Valdocco e Terra Mia



**BOLOGNA**  
 Comune di Bologna  
 Punto di Ascolto



**GENOVA CORNIGLIANO**  
 Mensa e Ambulatorio  
 Ass. SoleLuna ONLUS



**FIRENZE SMN**  
 Regione Toscana  
 Comune Firenze  
 ACISJF



**FOGGIA**  
 Ass. Fratelli  
 della Stazione



**PESCARA**  
 HC, Centro Polivalente  
 Comune di Pescara  
 Ass. On The Road



**MELFI**  
 Coop. Solidarietà



**ROMA TERMINI**  
 Hc e Diurno  
 Regione Lazio e Roma Capitale  
 Europe Consulting Onlus



**NAPOLI CENTRALE**  
 Regione Campania,  
 Ass. Centro La Tenda



**CATANIA CENTRALE**  
 HC e Diurno  
 Caritas Diocesana



**MESSINA**  
 HC, Diurno e Ambulatorio  
 Caritas Messina,  
 Santa Maria della Strada



**BARI**  
 Comune di Bari,  
 Coop. CAPS



## Un osservatorio privilegiato

- Luoghi diversi, organismi diversi, Servizi simili, stessa mission
- Metodologie condivise
- Operatori sul campo e un sistema di analisi dedicato e in tempo reale: «Hardware e Software»
- Verso gli stessi indicatori nazionali: Dall'ONDS alle PA



# STRUTTURA DEL RAPPORTO 2014

1. **Il modello innovativo dell'ONDS**  
**Position Paper**
2. **Strumenti analisi quantitativa**  
**Dati dei centri e analisi Anthology**
3. **Strumenti di analisi qualitativa**  
**Interviste ai responsabili locali**
4. **Analisi econometrica su un campione di dati**  
**Research Paper**





## IL 2014 IN 12 NUMERI



La % esprime la variazione rispetto al 2013

**104** Ore totali di apertura al giorno  
+29%

**3.570** Giorni di effettiva apertura  
-5%

**29.369** Ore totali di effettiva apertura  
+24%

**45** Numero medio di operatori per ora

**1.324.052** Ore totali di lavoro

**23.104.715** Valore Economico di Intervento<sup>1</sup>

**207.638** Ingressi

**470.822** Azioni Sociali  
+118%

**139.978** Interventi di orientamento sociale  
+70%

**330.844** Interventi a bassa soglia  
+148%

**31.702** Utenti  
+26%

**17.184** Nuovi Utenti  
+43%

**14 Help Center**

<sup>1</sup> VEI: Livello B1 CCNL Coop. Sociali.

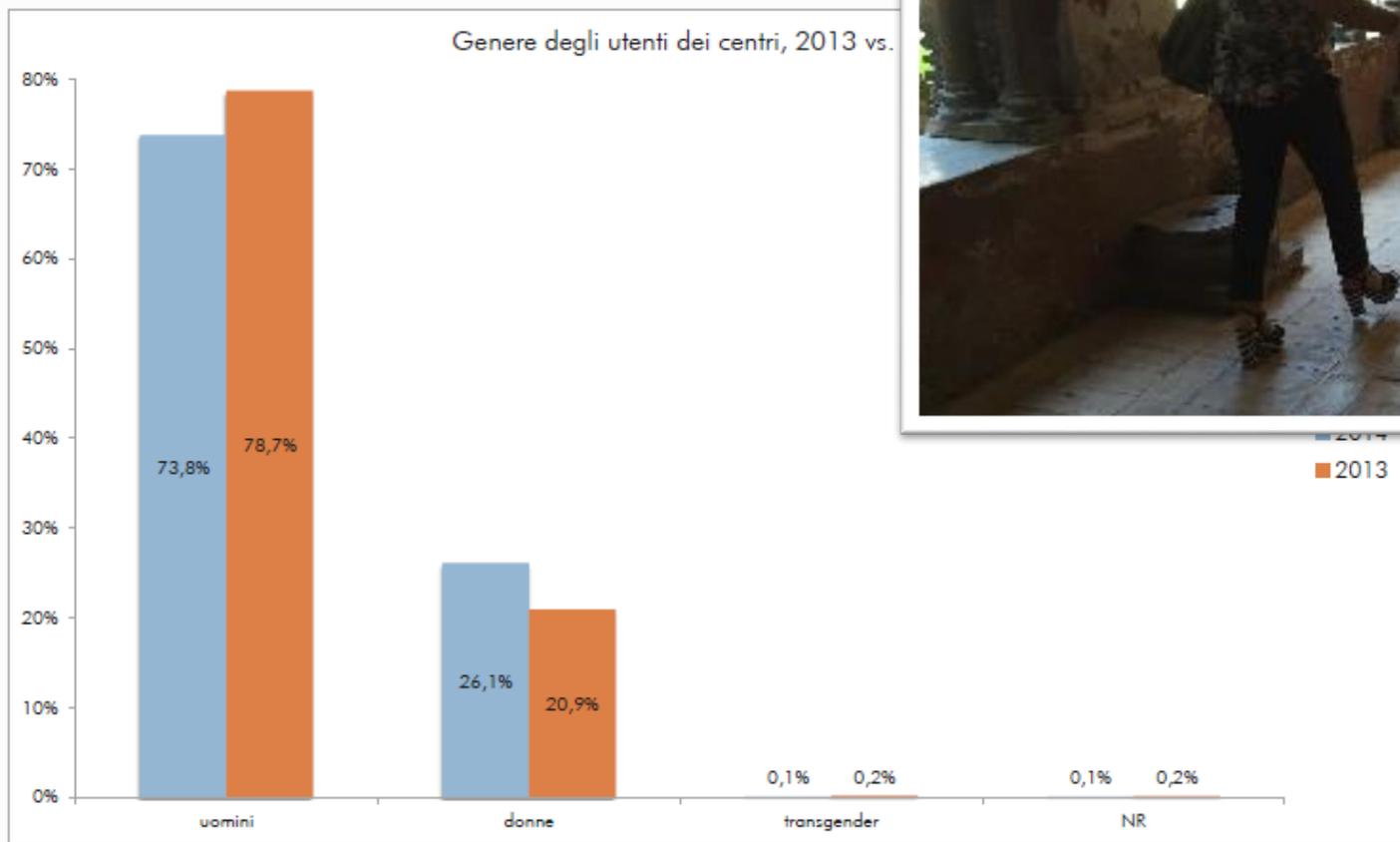


# DATI AGGREGATI DEL RAPPORTO 2014

	Chivasso	Genova	Torino	Milano	Bologna	Firenze	Pescara	Roma	Napoli	Melfi	Catania	Messina	Bari	TOTALE
Giorni di effettiva apertura all'anno	254	276	299	365	150	239	252	251	254	300	311	313	306	3.570
Media ore di apertura al giorno	6,5	3	3	14,7	7,5	7,4	5,5	9	8	24	7,7	4	4	104
Ore Totali di apertura	1.651	828	897	5.352	1.125	1.768	1.398	2.259	2.032	7.200	2.383	1.252	1.224	29.369
Numero operatori per ora di apertura	3	8	3	3,9	3	4	5,8	3	2	1	4,8	2	2	45
INGRESSI	4.728	17.940	4.006	32.406	1.695	3.398	8.025	21.070	8.713	5.400	95.090	831	4.336	207.638
TOTALE AZIONI SOCIALI	4.973	17.940	15.436	80.835	419	8.140	25.898	33.334	6.661	6.160	95.643	66.396	108.987	470.822
Interventi di Orientamento Sociale	149	0	3.678	80.835	419	7.349	8.025	19.989	6.661	6.094	553	524	5.702	139.978
Interventi a Bassa Soglia	4.824	17.940	11.758	0	0	791	17.873	13.345	0	66	95.090	65.872	103.285	330.844
TOTALE UTENTI	760	400	1.504	21.041	419	1.093	493	2.927	989	66	553	524	933	31.702
TOTALE NUOVI UTENTI	53	100	833	11.005	142	723	173	1.722	512	2	553	470	896	17.184

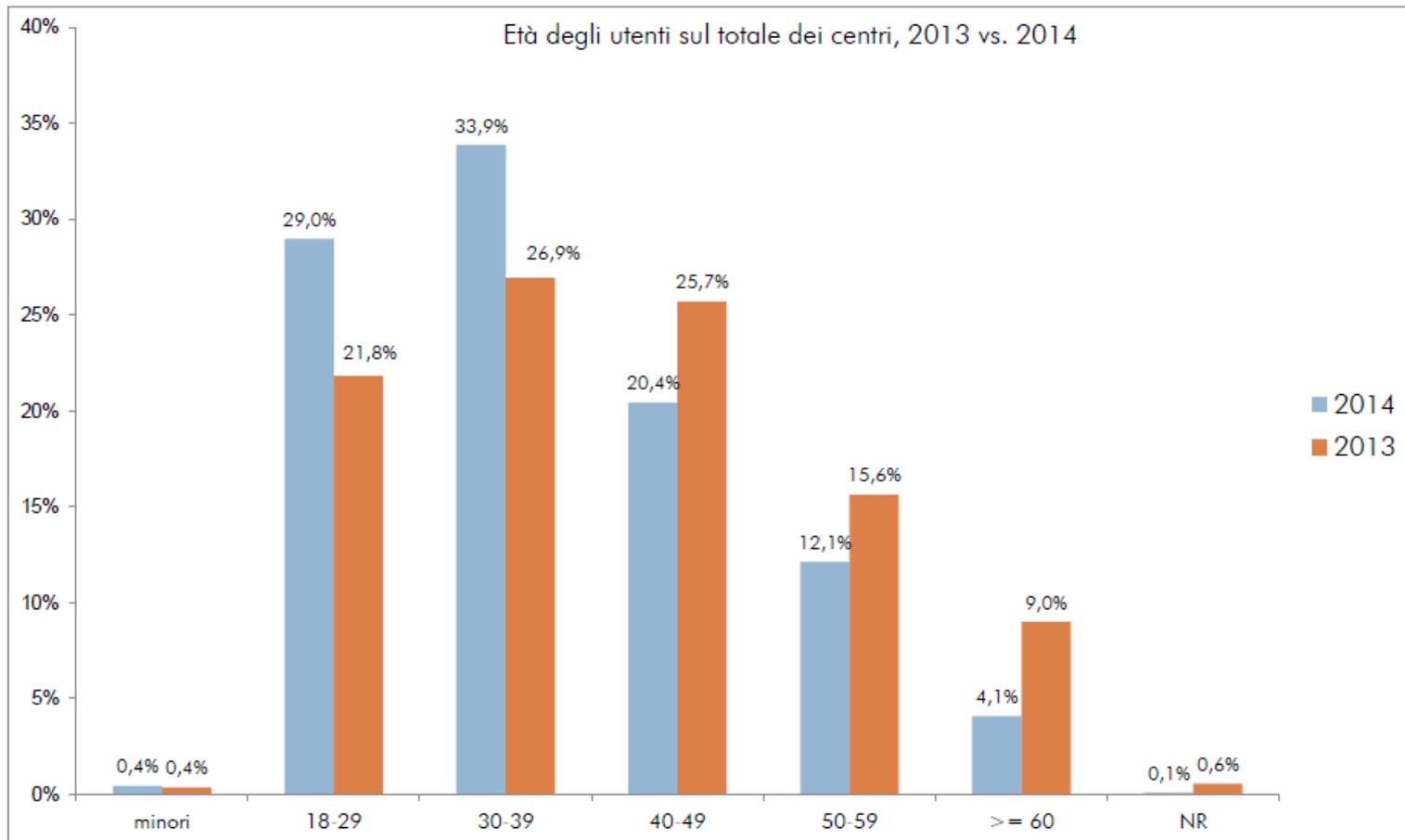
# Francesca e Concetta

## Due delle ottomila

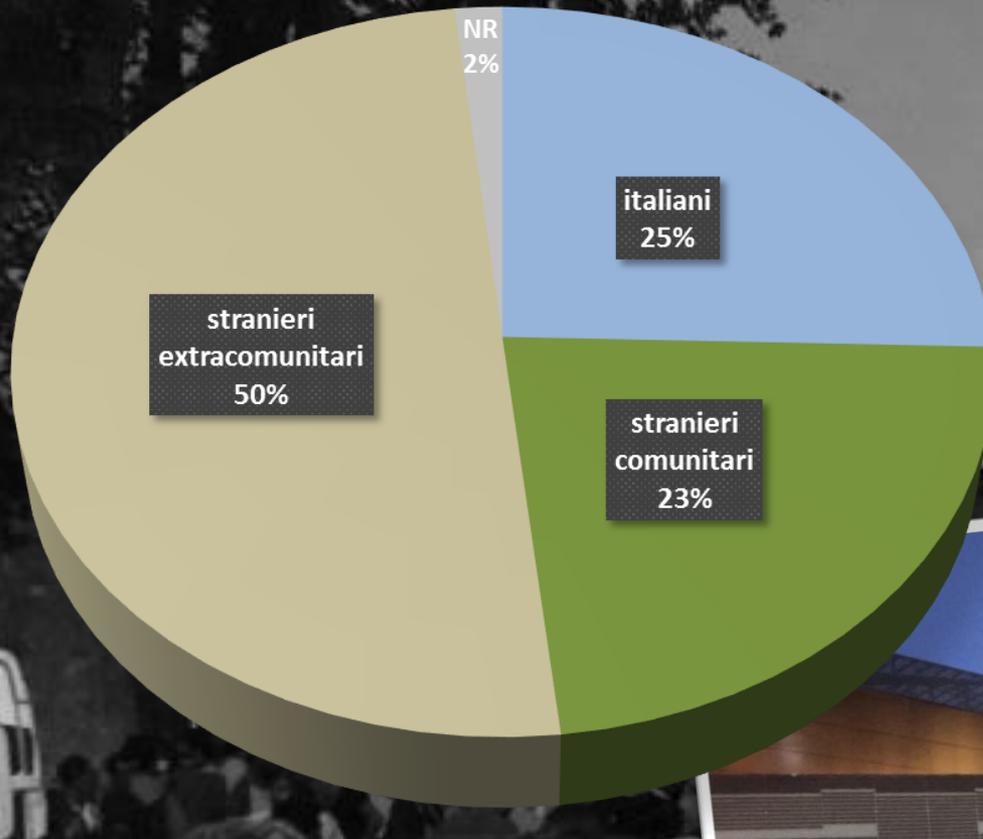


### **DONNE PIU' ATTIVE DEGLI UOMINI ma comunque MALTRATTATE**

1. nel caso delle famiglie in difficoltà, sono **sempre le donne a farsi avanti, a chiedere aiuto e a dialogare con i servizi**, mentre i mariti latitano.
2. sono in **aumento le donne che denunciano maltrattamenti** e violenze domestiche, a causa delle quali lasciano casa e finiscono in strada.



# 119 nazionalità diverse



Gli utenti **extracomunitari**, a parte Marocco (6,7%), Tunisia (3,4%), Afghanistan 2,5%, Nigeria (2,2%), Perù (2,2%) Pakistan (2,2%) **non costituiscono gruppi particolarmente numerosi, ma appaiono invece molto eterogenei**: questo dato prova la complessità nell'individuazione di un approccio efficace, che tenga conto delle specificità culturali di una massa così diversificata.

I CENTRI SI  
RACCONTANO

## TENSIONI TRA UTENTI STORICI E NUOVI MIGRANTI

Si registrano in **particolare al Sud tensioni tra italiani e stranieri**. Gli italiani e gli utenti storici anche stranieri **mal sopportano la presenza massiccia degli immigrati e, in alcuni casi, ne hanno paura**. In generale, si sentono **defraudati di qualche diritto all'assistenza**, ritenendo che si spenda di più per gli immigrati.

## DIMINUISCE LA TOLLERANZA DI ALCUNI CITTADINI MA AUMENTA LA SOLDARIETA' DI ALTRI

Sta **diminuendo la soglia di tolleranza da parte dei cittadini, che tendono ad attribuire ai poveri le colpe della crisi, mentre loro ne sono una conseguenza**. Si nota anche una tendenza ad identificare mancanza di decoro con insicurezza. I mass media contribuiscono a scaldare gli animi. D'altra parte, si assiste - ma soprattutto verso gli immigrati - **a episodi di generosità, o espressioni straordinarie di impegno**

# RESEARCH PAPER

Il fenomeno della povertà estrema:  
un'analisi sui dati ONDS

*“Diventa difficile sollecitare i governi a soddisfare le esigenze delle persone in povertà estrema, se i parametri di tale popolazione non sono chiari”*

*Chamberlain e MacKenzie (1992)*



**Eleonora Romano**

Ricercatrice Economista ONDS



# IL CONTESTO

In ambito  
scientifico

- ❑ *Gap* nella letteratura su povertà e disuguaglianza
- ❑ Dati?
- ❑ *Framework* teorico?

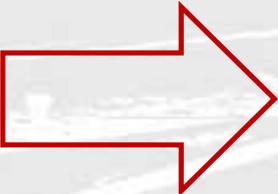
In ambito  
istituzionale  
internazionale

FEANTSA (EOH), Strategia Europa 2020, *Social Investment Package* (2013)

- ❑ Popolazione: individui a basso reddito (migranti, anziani, giovani, donne, minoranze etniche, *low-skilled*)
- ❑ Cause: strutturali (mercato del lavoro e immobiliare), istituzionali (*welfare state*), relazionali (eventi familiari), personali (disabilità, dipendenze)

Esperienze  
italiane

- ❑ Veneto(2000, 2004), Milano (2008, 2013), Torino (2010), Roma (2014)
- ❑ Istat (2014): ricerca nazionale sulla condizione delle persone senza dimora



Individuazione di strumenti e dati adeguati per indagare il fenomeno della povertà estrema e definire misure di policy

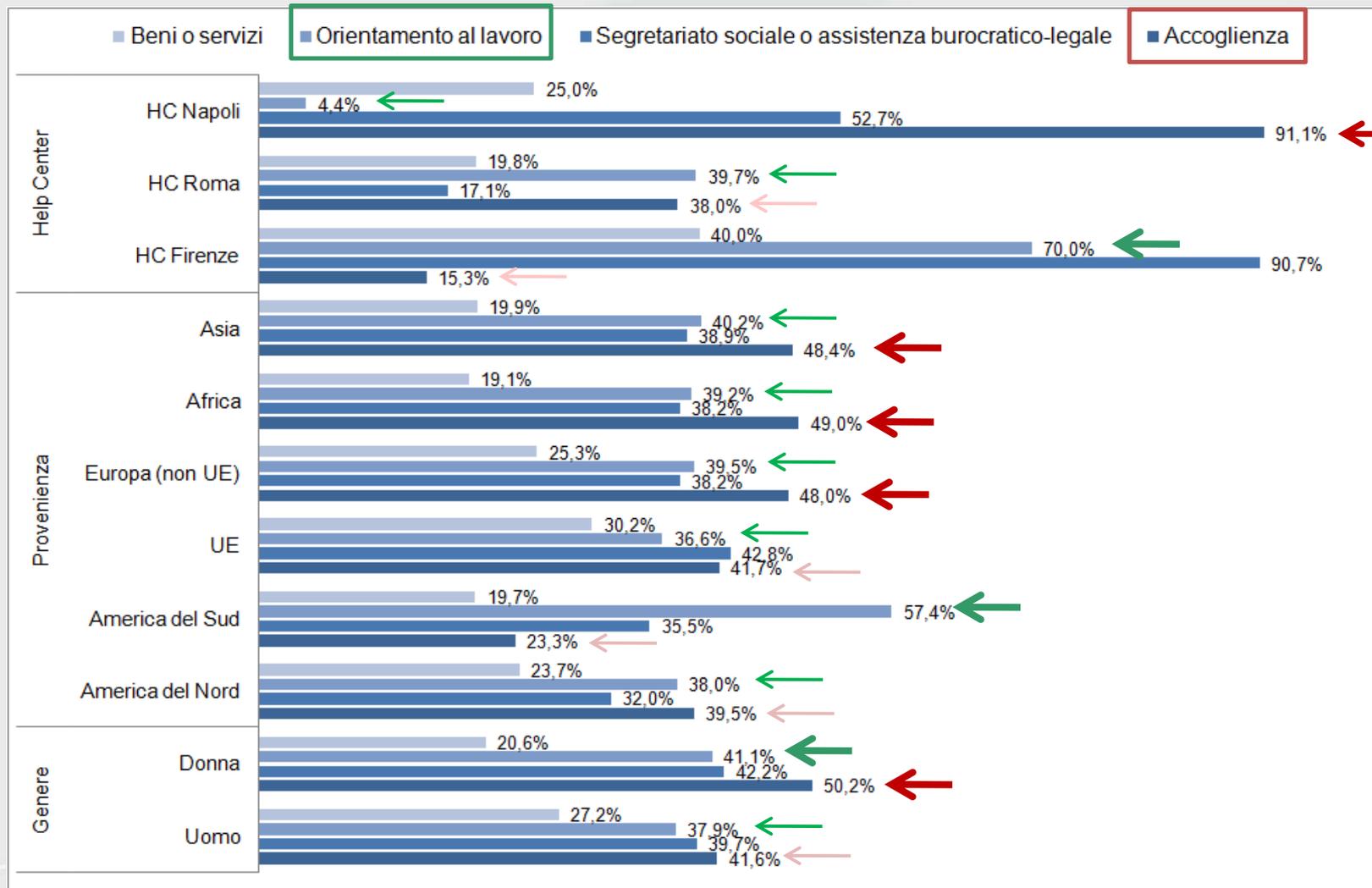


## Contributo di questo studio

- ❑ **Dataset originale: microdati *cross-section* (2014) estratti da Anthology**
  - ❑ 4571 individui (età 18-85): utenti degli HC di Firenze, Roma e Napoli
  - ❑ caratteristiche individuali, accessi, richieste
- ❑ **Stima della probabilità di esprimere diverse categorie di richiesta in relazione a:**
  - ❑ Caratteristiche individuali di base: genere, età, provenienza (Campione A)
  - ❑ Caratteristiche individuali di base + stato civile e condizione abitativa (Campione B, sottocampione di A)
    - ❑ Legami familiari
    - ❑ ETHOS (*European Typology of Homelessness and Social Exclusion*)
- ❑ **No relazioni di causalità** (natura *cross-section* dei dati e numero limitato di caratteristiche individuali) **ma correlazioni tra le variabili**
- ❑ **Avvio di futuri sviluppi di ricerca**, sulla base del potenziale informativo dei dati raccolti dall'ONDS soprattutto **grazie al sistema Anthology**



## Probabilità di esprimere una richiesta in relazione a Help Center, Provenienza e Genere



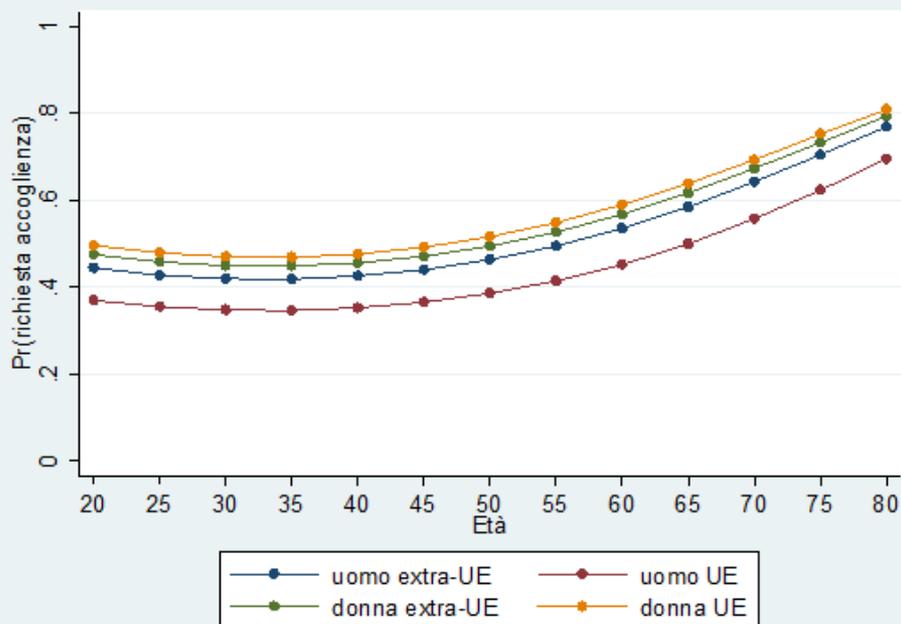
Probabilità predette calcolate sulla base di modelli logit. Altre variabili di controllo: età, età al quadrato. Campione A (4571 osservazioni).

Fonte: estrazione dati Anthology 2014.

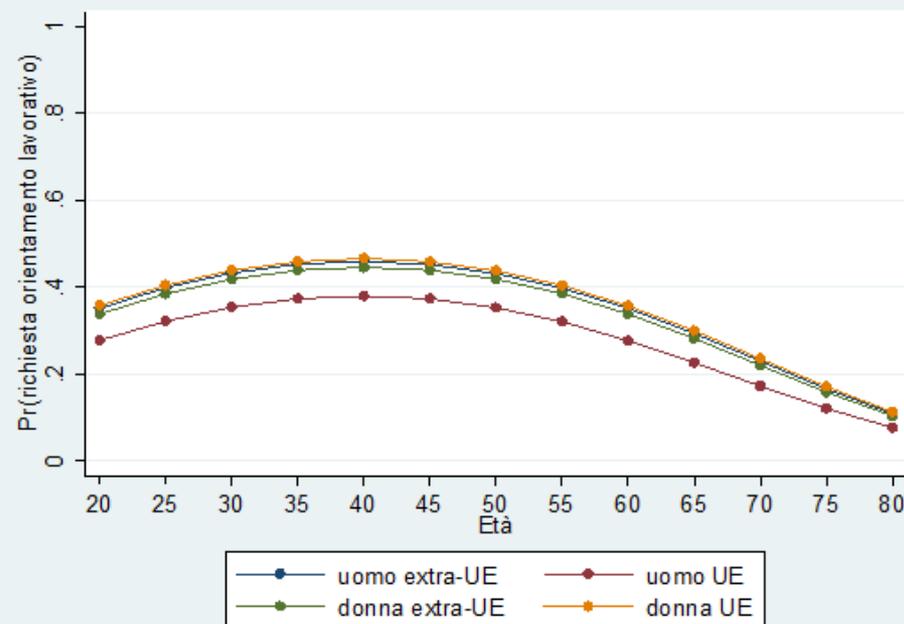


# Probabilità di esprimere una richiesta in base al genere e alla provenienza ed in relazione all'età

## a) Accoglienza



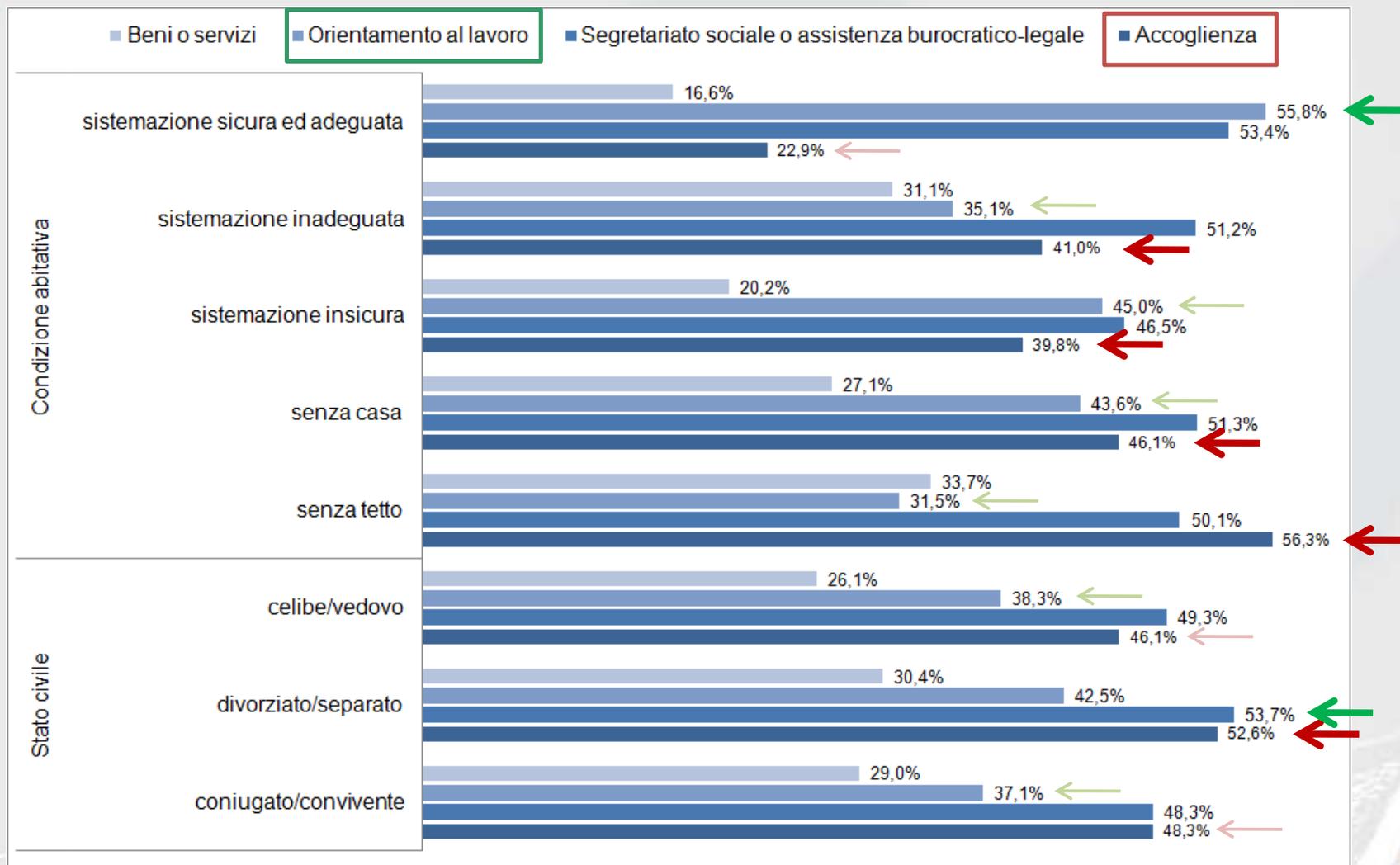
## b) Orientamento al lavoro



Probabilità predette calcolate sulla base di modelli logit. Altre variabili di controllo: Help Center, età al quadrato. Campione A (4571 osservazioni). Fonte: estrazione dati Anthology 2014.



# Probabilità di esprimere una richiesta in relazione alla condizione abitativa e allo stato civile

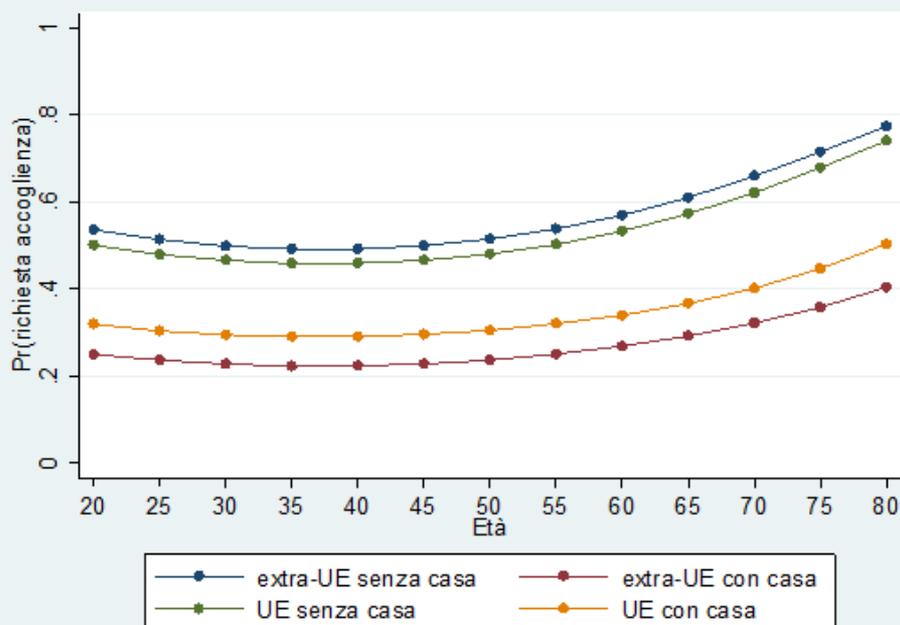


Probabilità predette calcolate sulla base di modelli logit. Altre variabili di controllo: età, età al quadrato, genere, Help Center, provenienza. Campione B (2220 osservazioni).  
Fonte: estrazione dati Anthology 2014.

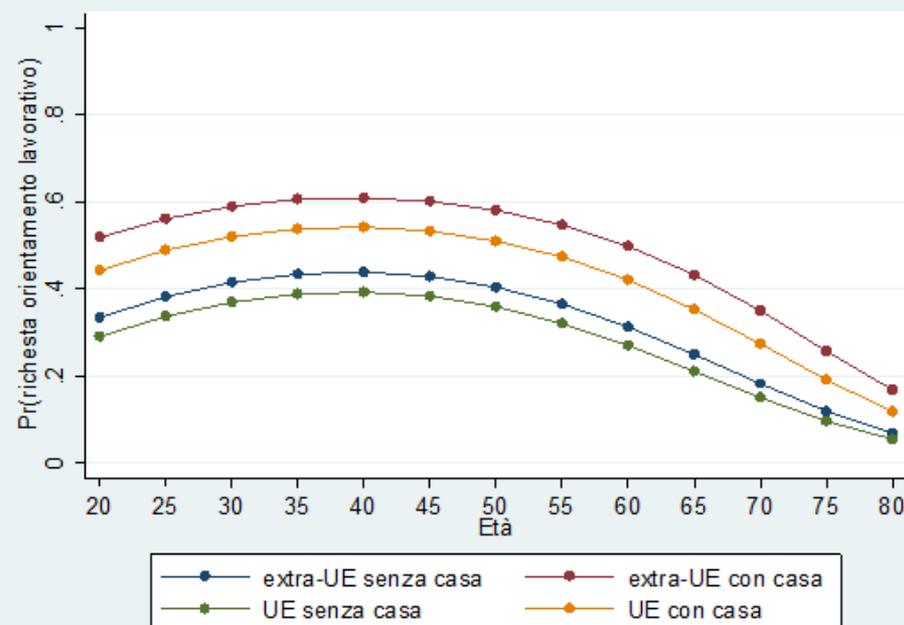


# Probabilità di esprimere una richiesta in base a provenienza e condizione abitativa ed in relazione all'età

## a) Accoglienza



## b) Orientamento al lavoro



Probabilità predette calcolate sulla base di modelli logit. Altre variabili di controllo: età al quadrato, genere, Help Center, stato civile. Campione B (2220 osservazioni).  
 Fonte: estrazione dati Anthology 2014.

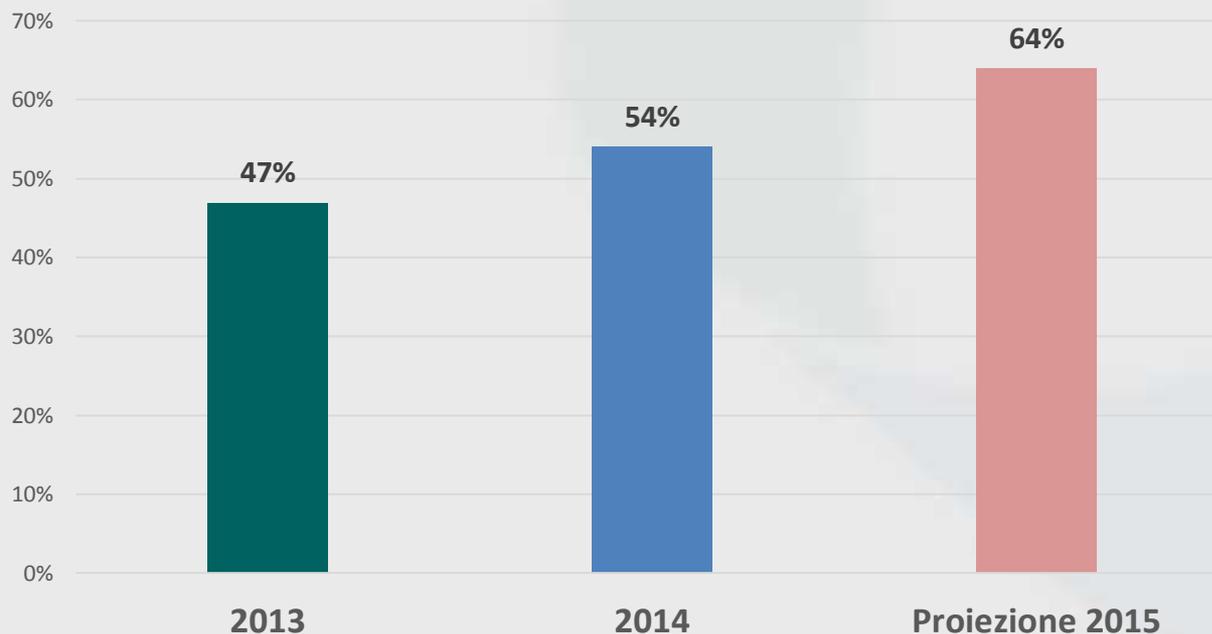


## Highlights del Research Paper

- ❑ **Differenziazione nella probabilità di richiesta di accoglienza e orientamento al lavoro in relazione al genere e alla provenienza**
- ❑ I risultati delle analisi appaiono inoltre in linea con l'ipotesi
  - ❑ **che i più anziani (esigenze fisiche, capacità di resistenza) richiedano maggiormente accoglienza tramite gli HC**
  - ❑ **che i giovani (maggiori prospettive e opportunità) esprimano maggiore interesse per l'orientamento al lavoro**
  - ❑ **che utenti con esperienza di rottura dei legami familiari esprimano una maggiore richiesta sia di accoglienza che di orientamento al lavoro**
  - ❑ **che utenti in condizioni abitative disagiate cerchino di soddisfare prioritariamente esigenze primarie (accoglienza) piuttosto che di reinserimento lavorativo**



## Utenti Nuovi rispetto al totale



HELP CENTER IN REAL TIME 2015 (DAL 01/01/2015 AL 18/07/2015)											
	Accessi	Utenti	Uomini	Donne	Trans	Italiani	Stranieri	18-40	41-60	Over 60	Nuovi Ut.
	2444	267	148	119	0	228	39	15	11	2	267



### DIFFICOLTA' ISTITUZIONALE NEL FAR FRONTE ALLA SITUAZIONE

**Soprattutto al Sud**, nonostante la collaborazione espressa e dimostrata si nota una difficoltà delle istituzioni ad intervenire con le opportune strategie e soprattutto con i finanziamenti, nella gestione di una problematica che **continua ad essere considerata un'emergenza** mentre in realtà ormai è lo stato delle cose

Dist.	Accessi	Utenti	Uomini	Donne	Trans	Italiani	Stranieri	18-40	41-60	Over 60	Nuovi Ut.
Bari	707	87	41	46	0	70	17	7	12	1	87
Messina	889	516	376	140	0	165	351	193	155	24	461
<b>Totale</b>	<b>48702</b>	<b>6504</b>	<b>4715</b>	<b>1774</b>	<b>15</b>	<b>1570</b>	<b>4934</b>	<b>2664</b>	<b>1805</b>	<b>296</b>	<b>4189</b>

Quale soluzione?



ARTICOLI IN EVIDENZA NOTIZIE

# IL NUOVO SHAKER WEB È ON LINE

Shaker 18 luglio 2015

**IL NUOVO SHAKER WEB È ON LINE**

18 luglio 2015

**HELP CENTER DI STAZIONE: I DATI DELL'ONDS**

17 luglio 2015

**DIVIETO DI TRANSITO**

15 luglio 2015

**GLI DEI ABBANDONANO ATENE**

4 luglio 2015

**IL BARBIERE OGGI È TUTTO**

28 giugno 2015

**IN STRADA SHAKER 24: MIND THE G.A.P.**

11 giugno 2015

***“Non si può fermare un fiume piena,  
bisogna piuttosto gestire la sua acqua per irrigare la terra”***  
[www.shaker.roma.it](http://www.shaker.roma.it)



www.onds.it

www.ferroviedellostato.it



Grazie dell'attenzione

*"Investing in people is the best investment we can make"*

**László Andor**

(EU Social Investment Package 2013)



## **Altri spazi sociali di FS**

per attività di ambiente, cultura, solidarietà  
1211 Comodati in 509 stazioni per 67.000 m

con un totale di 78.110 mq

**94 milioni di euro di investimento**  
immobiliare

