

Focus group sportelli welfare
11 ottobre 2022

**Partecipanti**

Ambra Rosati
Carla Pinelli
Marco Ferrari
Silvia Sassi
Rossella Pomentale
Greta Bellesia
Maddalena Notari
Alessandra Melloni
Lucrezia Leoni
Margherita Merotto
Filippo Ozzola

Report

L'incontro ha avuto l'obiettivo di confrontarsi con gli operatori degli sportelli welfare, al fine di raccogliere impressioni, bisogni e suggerimenti di chi opera a contatto con l'utenza.

Si evidenzia come prima criticità l'accompagnamento alla creazione e all'utilizzo dello SPID, che è sempre più difficile da attivare, da quando anche le Poste hanno interrotto il servizio gratuito. Dalle persone arrivano richieste di supporto. Per questo occorre **potenziare servizi comunali**, ma non basta mettere a disposizione un computer, serve un **accompagnamento**, poiché ci si trova ad aver a che fare con persone che a volte non hanno neppure l'email, e dunque i processi sono lunghi e richiedono vari tipi di competenze. Alcuni Comuni erogano servizi gratuiti di attivazione, ma manca la successiva attività di accompagnamento sul lungo termine.

Qualcuno fa notare come sia importante intervenire con azioni di mediazione, laddove ci si trova ad avere, ad esempio sul tema "bando affitti", difficoltà linguistiche per gli stranieri e difficoltà in termini di competenze per gli anziani. Le fasce giovani mostrano una casistica più varia, a volte hanno criticità a loro volta, altre mostrano più dinamismo e si sostituiscono ai genitori nel supportarli in diverse procedure digitali. In ogni caso, è importante attivare forme di sostegno o monitoraggio.

Nell'assistere le persone, si pone un tema di **privacy**: spesso ci si trova ad intervenire su dati personali o sensibili, aprendo indirizzi email, creando password, erogando assistenza diretta alla compilazione, e il tutto potrebbe generare problemi anche legali.

Si richiama infine l'esperienza del Comune di Cavriago, che presso la struttura Multiplo ha attivato l'ufficio UFF! per dare sostegno e orientamento in modo originale, dotandolo di figure con competenze diverse (educatrice, mediatrice culturale, operatore scolastico comunale).