

# Report del percorso

## Co-design Case di Quartiere

febbraio 2021



**CASE** di  
Quartiere



**Premessa**

**Introduzione**

**1 // Il percorso e gli obiettivi**

**2 // Le sfide principali**

**3 // Il percorso verso le case di quartiere**

3.1 // Il processo e il metodo di lavoro

3.2 // I laboratori di co-design

3.3 // I prototipi e i primi output

**4 // Apprendimenti per il bando**

4.1 // I temi e le sfide comuni

4.2 // Apertura e open innovation per la gestione dei centri

4.3 // Possibili attività di community management per favorire imprenditorialità

**Conclusioni | Alcune tips per il bando**

**Allegati | Il toolkit dei centri sociali**

Questo documento fa riferimento al percorso di co-design per i centri sociali voluto dal Comune di Reggio Emilia per accompagnarli in un **processo di trasformazione in “case di quartiere” e hub comunitari**. Il percorso è stato disegnato nell’autunno del 2019 quando non era ancora all’orizzonte la crisi sanitaria di cui siamo stati testimoni durante il 2020. L’avvio del percorso previsto per la primavera dal 2020 è stato posticipato per via dell'emergenza sanitaria in atto ed è iniziato da quel momento uno scambio continuo con il Comune cui è seguito un **processo di ascolto dei centri e di design e redesign del percorso stesso** per adattare le attività a quanto stava accadendo e per dare risposta ai bisogni emergenti dei centri stessi.

Questo processo ha portato all’avvio delle attività a luglio 2020 ma ha anche permesso di far emergere nei mesi alcune progettualità specifiche nate proprio durante la crisi sanitaria. **Questi “progetti pilota” non previsti in una fase di progettazione ex-ante** sono invece stati dei **punti di innesco** molto interessanti e dei punti di partenza dell’intero processo. Sono inoltre emersi numerosi **nuovi bisogni e una centralità di questi luoghi come nodi fondamentali della comunità**.

Dal punto di vista della metodologia, in un primo momento è stato preferibile rimandare gli incontri per tentare di mantenerli “offline”, tuttavia la successiva trasformazione degli incontri di co-progettazione pensati dal vivo in una

modalità ibrida e poi sostanzialmente digitale ha avuto come ulteriore effetto inatteso quello di **accrescere le competenze digitali degli attori coinvolti** e di innescare relazioni tra generazioni diverse.

**La capacità di reazione di alcuni centri** ha evidenziato quello che anche a livello nazionale è emerso: una mobilitazione – per certi versi straordinaria – degli attori del terzo settore, delle forze di protezione civile e del volontariato che è stata riconosciuta all’unanimità come una risorsa essenziale, per raggiungere e sostenere la popolazione più colpita o più esposta agli effetti della pandemia.

La crisi del covid ha inoltre sottolineato l'importanza della funzione e della capacità del settore pubblico di gestire le emergenze, la capacità di adattarsi, di imparare e di allineare i servizi pubblici alle esigenze dei cittadini.

Tenendo conto degli aspetti di "straordinarietà" che hanno influenzato il percorso fin dall'inizio, **questo documento ne ripercorre le tappe principali** facendone emergere i tratti salienti, partendo dal mandato iniziale del Comune fino ad arrivare ad alcuni degli **apprendimenti che potranno essere inseriti nel nuovo bando di assegnazione.**



La crisi del covid ha fatto emergere con ancora più forza quanto siano importanti i **luoghi**, quanto, a discapito delle tecnologie che sempre di più ci permettono di abbattere le distanze e che sono più che mai fondamentali in questo momento per continuare e trasferire nello spazio digitale molte attività, sia insito il bisogno di relazioni di momenti di aggregazione e di scambio fra le persone anche come fattori di crescita economica e sociale.

La globalizzazione ha fatto “risorgere” l'importanza della dimensione locale. Mentre nella stagione precedente era quello nazionale il livello di governo cui fare riferimento, **oggi sono i territori i luoghi privilegiati in cui si sperimenta il nuovo** e dai quali provengono i più significativi impulsi allo sviluppo.

La rigenerazione dei luoghi è una sfida decisiva che mette in campo beni intangibili quali **partecipazione dei cittadini** e **coesione sociale** e che può dare risposta a :

- contrarsi delle risorse pubbliche ed evoluzione demografica
- nascita di nuove aree di bisogno poco intercettate come la conciliazione vita-lavoro, le nuove fragilità, silver age
- crescenti disuguaglianze e tendenza al ripiegamento delle comunità stesse

Da questo contesto in continua evoluzione nasce la macro-sfida : **Identificare destinazioni d'uso e percorsi di sviluppo che rispondano meglio alle sfide sociali che caratterizzano la nostra epoca.**

Pensare (insieme) i luoghi inoltre, aiuta ad abitarli.

**Occorre intenzionalità, creatività e una visione d'impatto sociale capace di immaginare le trasformazioni del territorio** e, in particolare per costruire meccanismi di sostenibilità è necessario intercettare quei “flussi” (Bonomi, 2017)

**La comunità diventa sempre più protagonista non solo come beneficiario ma come co-produttore delle soluzioni.**

## IL CONTESTO

Il Comune di Reggio Emilia in questi anni ha **sperimentato un modello alternativo di decentramento funzionale**, in luogo del precedente modello di decentramento amministrativo basato sulle Circoscrizioni, centrato sulla governance dei beni comuni urbani, ovvero su un protocollo di collaborazione civica tra Comune e comunità per la realizzazione collaborativa di progetti di miglioramento della vita delle persone e di governo del territorio. **Protagonisti di questa sperimentazione sono state le “piazze di quartiere”**, i luoghi della socialità costituiti prevalentemente dalla rete dei centri sociali cittadini (28 luoghi pubblici distribuiti in tutti i quartieri) ma anche da circoli, parrocchie e sedi associazioni sportive.

## GLI OBIETTIVI

**Nel biennio 2019-2020, in concomitanza con la scadenza delle convenzioni di gestione, l'amministrazione comunale ha avviato un nuovo percorso di rinnovamento** che, insieme ai comitati di gestione, alle associazioni e ai volontari, aiuti i centri sociali della **città a proiettarsi nel futuro** e trovare soluzioni innovative per affrontare le sfide che stanno vivendo. **Il programma “Case di quartiere” ha riconosciuto nelle “piazze di quartiere” i luoghi pulsanti della vita delle comunità territoriali**, capaci di essere e di potersi trasformare in luoghi aperti, in grado di favorire il dialogo interculturale e intergenerazionale, di diventare centri di sviluppo di nuovi modelli di servizi e di nuove economie collaborative.

Il percorso di co-progettazione avviato da Social Seed ha avuto come finalità:

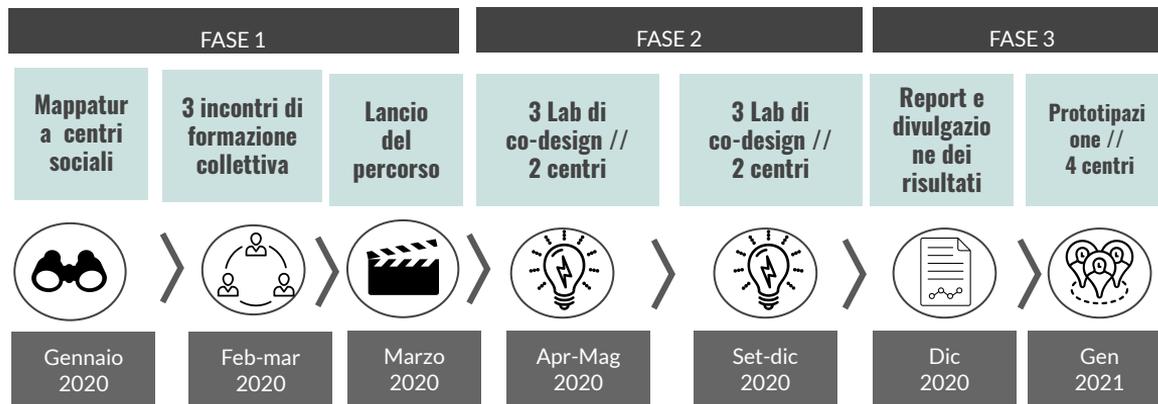
- 1. trasformare le “piazze di quartiere” in case di quartiere:** luoghi che promuovono soluzioni di servizio comunitario in grado di ridefinire il modello di intervento sia del pubblico che del privato; luoghi in cui sviluppare comunità imprenditive in grado di gestire nuovi modelli di intervento e nuove relazioni istituzionali e territoriali.
- 2. definire alcuni elementi di un modello di collaboratorio di quartiere e sperimentare** in alcuni centri di quartiere gli strumenti dell'approccio del service e strategic design: idee innovative, nuove modalità di collaborazione, nuove forme di business e di imprenditorialità.

# 1 // Il percorso e gli obiettivi

## IL PERCORSO E IL RE-DESIGN POST COVID

Il percorso originario e' stato disegnato nel 2019 sulla base di quanto emerso nelle fasi di mappatura e clusterizzazione dei centri e dalle interlocuzioni avvenute negli incontri preparatori e di allineamento con AICCON, ARCI, ANCESCAO e i referenti dei centri.

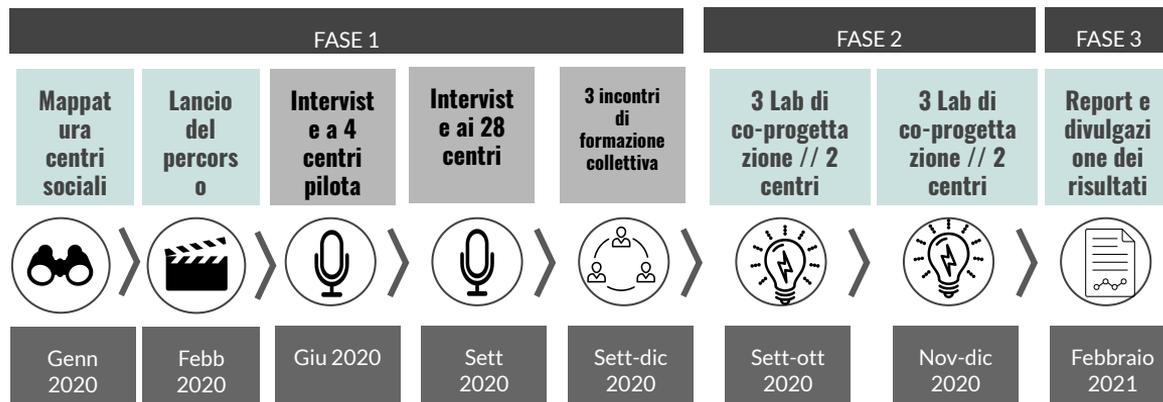
Per garantire una lettura su ampia scala delle sfide dei centri sociali e per offrire un coinvolgimento allargato, il percorso ha previsto un'alternanza di momenti dedicati a tutti i centri e altri con un affondo specifico sui 4 prototipi selezionati.



# 1 // Il percorso e gli obiettivi

Il percorso nel corso del 2020 ha subito alcune variazioni a seguito degli effetti dell'emergenza COVID-19 che ha portato, in questo contesto, alla chiusura dei centri sociali e alla sospensione di ogni attività laboratoriale programmata fino a settembre 2020.

Il Comune di Reggio Emilia non ha interrotto la relazione con i centri nei mesi del lockdown e, a seguito di colloqui telefonici personali, sono state monitorate le reazioni di ogni centro a fronte della chiusura. E' stato interessante osservare le micro-progettualità che alcuni centri hanno attivato, come ad esempio servizi di vicinato e laboratori alfabetizzazione digitale offerti alla comunità, mentre altri centri sociali hanno approfittato della chiusura per avviare una riflessione volta a capire il loro ruolo nel ripensare servizi di prossimità.



In questa fase sono emersi degli elementi che si sono rivelati poi fondamentali per **ridisegnare il percorso e il supporto**, nello specifico anticipando in parte la fase di prototipazione sfruttando al meglio il momento del lockdown come favorevole alla sperimentazione.

## FASE 1 | ANALISI E COINVOLGIMENTO DIFFUSO

Obiettivo di questa fase è stato quello di **esplorare, conoscere e analizzare tutti i centri sociali coinvolti** nel percorso tramite l'organizzazione di momenti ad hoc collegiali alternati a momenti one-to-one (interviste strutturate, contatti telefonici periodici, help desk).

# 1 // Il percorso e gli obiettivi

L'alternanza di questi momenti ha permesso, soprattutto durante la formazione collettiva, un confronto e uno scambio tra i centri su **sfide e temi che coinvolgessero tutti** nel determinato momento storico che stavano vivendo.

Successivamente al lancio del percorso e in concomitanza **con il periodo del lockdown, sono state organizzate delle interviste approfondite** con l'obiettivo di indagare su alcuni elementi, come:

- ❑ **la reattività alla crisi di tutti i centri sociali** (servizi, esperienze) per andare alla ricerca di punti innesco interessanti rispetto alla dimensione imprenditoriale, all'aggregazione della domanda e di reti di attori e all'offerta
- ❑ fotografare i **vari livelli di imprenditività**

- ❑ **validare le sfide** del percorso individuate inizialmente
- ❑ **condividere strumenti** (ad es. diario di bordo) che permettessero ai centri di raccogliere apprendimenti preziosi in attesa dell'avvio del percorso



**I 3 momenti di formazione collettiva** hanno avuto l'obiettivo di:

- lavorare su leve da potenziare e ostacoli da superare per poter giungere al modello del **centro sociale del futuro**, nata dalla visione collettiva dei centri;
- trasmettere metodo, tecniche e strumenti per il **coinvolgimento della comunità** nella progettazione dei **futuri servizi del centro**;
- **ideare delle attività o dei dispositivi** da mettere in campo nel breve periodo per vivere il momento di chiusura del centro come momento di analisi del quartiere, progettazione di soluzioni innovative e attivazione di modalità che permettessero ai centri di tenere alto il coinvolgimento del loro pubblico esistente e potenziale;

- favorire la **collaborazione** tra i centri sociali su progettualità comuni;



## FASE 2 | ACCOMPAGNAMENTO AI 4 CENTRI PILOTA

Questa fase ha previsto l'organizzazione di **3 laboratori di co-progettazione rivolti ai 4 centri sociali scelti come pilota**: Centro sociale Fontana e Gattaglio (settembre e novembre 2020) e il Centro sociale Venezia e Tasselli (novembre e dicembre 2020).

Ogni laboratorio di co-progettazione è stato dedicato al singolo centro sociale ed ha coinvolto i soci più attivi del centro di riferimento. Obiettivo di questi momenti: **analizzare la situazione esistente e ridefinire le sfide specifiche del centro, ideare servizi o modelli collaborativi innovativi, abilitare le persone del centro sociale a prototipare, attivare e mantenere le progettualità emerse durante i laboratori.**

## FASE 3 | DIVULGAZIONE APPRENDIMENTI

Nella terza fase l'obiettivo è quello di **mettere a sistema gli apprendimenti** e riportare quanto emerso nei laboratori all'interno di questo report per mettere in evidenza alcuni **elementi di modellizzazione delle Case di Quartiere.**

Tra questi elementi diventa importante sottolineare le consapevolezze raggiunte dai centri rispetto all'**evoluzione verso case di quartiere** e **l'impatto che ciò avrà su governance, rapporto con il territorio, competenze** interne da valorizzare e da ricercare e le **nuove progettualità** in cantiere nonché le **prossime sfide** che dovranno affrontare per mantenere quanto attivato durante il percorso.

La fase di analisi e di esplorazione che è partita subito dopo la mappatura dei centri attraverso interviste strutturate e colloqui telefonici con i centri sociali coinvolti nel percorso, hanno evidenziato alcuni elementi di divergenza e di convergenza.

## GLI ELEMENTI DI SPECIFICITÀ DEI CENTRI SOCIALI

**1. livello di imprenditorialità,** propensione all'ideazione e alla progettazione di soluzioni innovative, livello di creatività dimostrata soprattutto durante il lockdown (alcuni centri hanno saputo reagire attivando micro-servizi di comunità, altri no);

**2. livello di intergenerazionalità** data dalla presenza, tra le figure attive del centro, di persone giovani e quindi di una propensione al ricambio generazionale;

**3. livello di collaborazione** con gli altri attori territoriali, che ha evidenziato come alcuni centri vivano la collaborazione come occasione per co-progettare nuovi servizi o progetti, mentre altri la vivono come momento di condivisione di un singolo evento spot;

**4. vocazione tematica o multi-tematica dei centri,** alcuni centri sociali si distinguono per una offerta territoriale e una esperienza su un tema specifico (educazione, ambiente, supporto famiglie, ecc), mentre altri centri si presentano come spazi multi-funzionali;

**5. infine il modello di gestione,** in quanto alcuni centri hanno una gestione informale e quindi lo spazio viene aperto su base volontaria e non presenta orari fissi di apertura, mentre altri centri hanno una gestione più strutturata e in questo caso lo spazio viene aperto per garantire l'erogazione di servizi o attività strutturali.

## LE PRINCIPALI SFIDE AGGREGATE

A fronte delle specifiche peculiarità di ogni centro sociale, nelle varie occasioni di ascolto dei referenti dei centri, abbiamo indagato quale fosse la visione futura del proprio centro e quindi quali sfide e quali bisogni fossero prioritari per raggiungere quella visione. Le principali sfide emerse sono:



**Come possiamo rappresentare un punto di riferimento per tutto il quartiere?**

Una delle preoccupazioni che sta più a cuore è il desiderio di dare continuità alla presenza e al ruolo che negli anni hanno dimostrato di avere i centri sociali come **aggregatori di comunità**.



**Come possiamo ampliare l'offerta di servizi per includere le fasce deboli della comunità?**

Lo scenario verso dove si vuole andare è quello di un centro sociale che sappia **leggere i bisogni dei quartieri** e sulla base di questo sappia disegnare nuove progettualità in maniera personalizzata e sartoriale.



**Come possiamo coinvolgere i giovani e renderli parte attiva della gestione del centro (volontari e soci)?**

Il tema del **ricambio generazionale** porta con sé non solo la riflessione rispetto a come riuscire ad intercettare nuovi volontari, ma anche come ottenere un loro coinvolgimento e un impegno più attivo nella vita del centro. Esiste il timore che le nuove generazioni non se ne prendano più cura e che quindi venga messa a rischio la funzione di inclusione.



**Come raggiungere nuovi target e come conoscere meglio la propria community?**

Nella maggioranza dei casi i centri hanno evidenziato l'esigenza di allargare la propria community a specifici target potenziali come giovani, donne, famiglie e nuove generazioni originarie di altri paesi. Oltre al potenziamento della strategia comunicativa e all'attivazione di dispositivi di ingaggio di queste persone, i centri hanno rilevato il bisogno di **saper leggere i nuovi bisogni** e di **mappare le potenzialità e i talenti** delle persone che vivono il quartiere nell'ottica di offrire risposte sempre più adeguate al contesto.



**Come possiamo stabilire nuove relazioni e collaborazioni territoriali in un'ottica di co-progettazione?**

Le collaborazioni con le realtà del territorio nascono spesso per programmare un evento o un'iniziativa temporanea, che ha un inizio e una fine senza margine di continuità. In questo modo il network di alleanze dei centri spesso è eterogeneo e variegato, ma non rileva un **coinvolgimento stabile e duraturo nel tempo in un'ottica di co-produzione**. La sfida riguarda quindi un cambiamento di approccio e una trasmissione di competenze specifiche della co-progettazione.



**Come possiamo rendere il sistema di gestione attuale più inclusivo ed efficiente?**

Questa sfida tocca delle dinamiche che non tutti i centri hanno voluto esplorare, influenzati dal timore di modificare eccessivamente lo status quo. Il tema qui evidenziato ha a che fare con un **cambio del modello di governance** che porta ad allargare la rete per coinvolgere altri enti potenziali come co-gestori del centro. Ciò porta degli effetti anche sulla sostenibilità economica, ad oggi minata dalla situazioni pandemica.



## 3 // IL PERCORSO VERSO LE CASE DI QUARTIERE

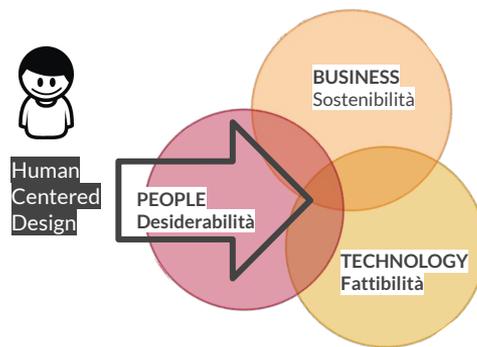
- 3.1 // Il processo e il metodo di lavoro
- 3.2 // I laboratori di co-design
- 3.3 // I prototipi e i primi output

# 3.1 // Il processo e il metodo di lavoro

Il processo di accompagnamento alle *Case del Quartiere* è stato orientato alla ridefinizione delle attività sociali, culturali e ricreative, a partire dalla storia e dai valori di riferimento dei singoli Centri e mettendo al centro i bisogni di utenti e cittadini che ne rappresentano l'utenza di riferimento.

L'approccio alla progettazione cui si è fatto ricorso per implementare l'accompagnamento si compone di un set di strumenti e tecniche di co-progettazione che si rifanno al design thinking. Il Design Thinking è un **approccio interdisciplinare e collaborativo**, volto ad **aumentare la capacità delle organizzazioni di prendere decisioni efficaci e redditizie**,

creando condivisione e “benessere” per tutti i suoi stakeholder, a partire dalla messa al centro del beneficiario, dei suoi bisogni e dei suoi desideri, in un'ottica *Human Centered*.



L'ottica è quella della co-produzione, un processo che fa leva sulla capacità dei beneficiari e dei cittadini di divenire parte attiva nel disegno delle politiche pubbliche e sociali, incorporando una cultura e una modalità di produzione del servizio inclusiva e democratica.

Attraverso gli strumenti del Design thinking e della progettazione partecipata è stato messo in campo un **approccio al cambiamento del contesto e delle capacità di intraprendere** dei soggetti partecipanti, interpretate come capacità di vedere, intesa come capacità di lettura orientata dei contesti e dei sistemi; capacità di prevedere, intesa come capacità di anticipazione critica sul futuro; capacità di far vedere, intesa come capacità di visualizzare scenari futuri.

L'accompagnamento è stato realizzato sotto forma di **brevi cicli laboratoriali di co-progettazione**, in cui, a partire dall'esplorazione e dall'analisi dell'esistente si è elaborato e **ridefinito il modello delle Case di quartiere e la relativa offerta di servizi ed attività sociali**. L'attivazione dell'intelligenza collettiva dei gruppi coinvolti con modalità di lavoro aperte e collaborative ha permesso di **riconsiderare l'andamento dei centri proprio in funzione dei bisogni emergenti di soci e cittadini del quartiere** di riferimento. Ciò ha innescato un processo di ridefinizione dell'identità dei centri attraverso il coinvolgimento attivo di tutti coloro che avevano la volontà di mettersi in gioco

per fare proprio uno spazio dedicato alla partecipazione e alla cittadinanza attiva.



Il **primo laboratorio** ha coinciso con la fase della **scoperta**, e ha avuto come obiettivo quello di capire i punti di partenza, gli elementi da poter mettere a valore per trovare risposte alle sfide poste. Attraverso l'utilizzo di specifici strumenti i quattro centri hanno potuto analizzare il **quartiere** (chi lo abita, le sue risorse, i suoi bisogni), i **servizi** del centro (dai più ai meno strutturati), le **alleanze** (esistenti e potenziali).

Con il **secondo laboratorio** i centri sono entrati nella fase dell'**ideazione**, in cui hanno potuto pensare alle migliori soluzioni da mettere in campo in risposta alla loro sfida, alle idee che più rappresentassero ciò che sono e la loro **identità**. Ispirati dai casi raccontati e attraverso il **brainstorming** guidato i centri hanno potuto **divergere** e ideare diverse soluzioni.

In un successivo momento le singole idee emerse sono state analizzate e selezionate, fino a scegliere la migliore. Una volta selezionata l'**idea** più adatta i quattro centri sono passati alla fase della prototipazione, mettendo a terra ciò che avevano immaginato. L'approccio alla **sperimentazione** dà valore all'errore, trasformando il "fallimento" in un'occasione per apprendere. A valle del percorso, tutti i centri coinvolti sono stati incoraggiati a sperimentare le idee emerse a partire da "**attività attivanti**": micro attività da poter avviare fin da subito con il coinvolgimento dei diretti beneficiari, per mantenere vivi la creatività stimolata dal percorso appena concluso e per mantenere viva la relazione con il territorio, con la community già coinvolta e quella potenziale.

### I 4 CENTRI CON CUI ABBIAMO LAVORATO

1. **Centro sociale Fontana**
2. **Centro sociale Tasselli**
3. **Centro sociale Venezia**
4. **Centro sociale Gattaglio**



## 3.3 // I prototipi e i primi output



**GATTAGLIO**

verso un'aula studio condivisa

### LA SFIDA INIZIALE

Rendere il centro sociale un punto di riferimento per il quartiere tramite l'**offerta di micro-servizi di comunità**, offrendo al territorio strumenti e proposte in risposta ai bisogni specifici delle persone.

### IL PUNTO D'INNESCO INIZIALE

- durante la pandemia hanno ideato molte micro-progettualità in ottica "portineria di quartiere" e di welfare comunitario
- la presenza di Martina (giovane universitaria socia attiva e intraprendente, potenziale collante e rappresentate del mondo giovanile)
- alto livello di creatività
- spazi grandi potenzialmente fruibili

### L'IDEA SU CUI ABBIAMO LAVORATO

#### Aula studio/coworking per studenti e lavoratori

Il Gattaglio ha intrapreso la **progettazione di un'aula multifunzionale** attrezzata per la libera fruizione di studenti, lavoratori e chiunque abbia bisogno di una postazione computer (anche con modalità assistita) **per studiare o lavorare all'interno di un luogo aperto e inclusivo**. Attraverso il servizio offerto, il centro punta a **stimolare la partecipazione degli abitanti del quartiere**, in particolare giovani e famiglie, per divenire sempre più un **luogo di aggregazione accessibile ed inclusivo, animato e frequentato** da tutti, che contribuiscono a loro volta - in qualità di co-produttori - a mantenerlo attivo e propositivo rispetto ai bisogni sociali del territorio.

# 3.3 // I prototipi e i primi output



**GATTAGLIO**

verso un'aula studio condivisa

## PRIMI OUTPUT DURANTE L'ACCOMPAGNAMENTO

- > coinvolgimento di uno studente all'interno dei laboratori di co-design come co-produttore;
- > somministrazione **interviste**;
- > connessione con il centro sociale Venezia (stesse sfide e stesse progettualità)

## COSA STANNO FACENDO IN QUESTO PERIODO

- > Coinvolgimento dell'associazione universitaria: "Rete degli studenti universitari"
- > Collaborazione con il centro Venezia
- > Campagna pubblicitaria tramite social e volantini
- > Campagna di tesseramento
- > In cantiere: lavori per aumentare il numero di prese nella sala e l'installazione di un cancello con lettore elettrico per i badge.



# 3.3 // I prototipi e i primi output



VENEZIA

verso un'aula studio condivisa

## LA SFIDA INIZIALE

Co-progettare insieme ai **giovani studenti universitari** le funzionalità degli spazi del centro.

## IL PUNTO D'INNESCO INIZIALE

- Piccolo gruppo di studenti che frequenta in maniera informale il centro per studiare;
- Volontari e gruppo scout come alleanze già attive.

## L'IDEA SU CUI ABBIAMO LAVORATO

### Aula studio/coworking

Il centro sociale ha deciso di riprendere la progettualità che avevano già in cantiere e che abbiamo definito meglio insieme durante l'accompagnamento, cioè la creazione di un'**aula studio** per universitari che sia uno **spazio multi-funzionale** con altre programmazioni e attività a disposizione della comunità (webradio, luogo per assemblee di ass.ni, cineforum)



## 3.3 // I prototipi e i primi output



CENTRO SOCIALE  
VENEZIA

### PRIMI OUTPUT DURANTE L'ACCOMPAGNAMENTO

- > somministrazione di interviste
- > ingaggio come **volontaria di una ragazza** del quartiere appena trasferita, che a seguito dell'intervista di analisi, ha manifestato la voglia di essere volontaria e partecipare agli incontri di progettazione
- > connessione con il centro sociale Gattaglio

### COSA STANNO FACENDO IN QUESTO PERIODO

- > Collaborazione con il centro sociale Gattaglio
- > Validazione e rifinitura campagna di comunicazione
- > Progettazione delle modalità di prenotazione online
- > Riorganizzazione degli spazi
- > Costruzione di una cabina di regia interna al centro per le funzioni gestionali e organizzative dell'aula

VENEZIA

verso un'aula studio condivisa

## 3.3 // I prototipi e i primi output

**I centri sociali Gattaglio e Venezia**, con lo stesso obiettivo comune a tutti i centri sociali coinvolti, ovvero il coinvolgimento del quartiere e soprattutto dei giovani e delle nuove famiglie, hanno prototipato **aule studio multifunzionali**, in sinergia con altre attività del centro, facendo leva sui bisogni di **studenti e giovani lavoratori** di avere a disposizione uno spazio adeguato per studiare o lavorare in un contesto familiare, accogliente e inclusivo.

Il principale test utilizzato dai due centri per validare l'idea è stato il **coinvolgimento di studenti**, potenziali "primi utilizzatori", attraverso interviste e contatti informali, con un approccio di totale apertura a spunti e feedback.

### POSSIBILI CANTIERI DIGITALI

**Quali possibili connessioni e collaborazioni con Lepida?**

I due centri stanno immaginando dei **sistemi digitali integrati** sia per una gestione interna sia per una promozione esterna (al Venezia sono maggiormente orientati verso strategia digitale anche per una presenza di competenze interne in merito).

# 3.3 // I prototipi e i primi output



**FONTANA**

verso un nuovo modello di co-gestione

## LA SFIDA INIZIALE

Mettere a sistema le competenze interne e l'esperienza avviata nel progetto del doposcuola per coinvolgere un numero maggiore di famiglie.

## IL PUNTO D'INNESCO INIZIALE

- Il progetto dopo-scuola e l'esperienza del gruppo mutuo aiuto rivolto alle mamme.
- Federica (socia attiva e maestra)
- collaborazioni con scuole e di famiglie beneficiarie già attive

## ALCUNE IDEE EMERSE

- ❖ Officina condivisa
- ❖ Custode sociale [community manager che sappia leggere i bisogni degli anziani e orientarli verso offerte territoriali attive. Sportello comunale dislocato]

- ❖ Arteca [laboratorio musicale per ragazzi]
- ❖ Magna Longa [evento in rete con altri centri sociali]



## 3.3 // I prototipi e i primi output



**FONTANA**

verso un nuovo modello di co-gestione

### L'IDEA SU CUI ABBIAMO LAVORATO

#### Fontana spazio aperto

Il Fontana ha deciso di rendere il centro uno **spazio aperto** attorno al quale possono gravitare **associazioni** che hanno bisogno di **spazi** e che vogliono **offrire corsi tematici**. Abbiamo quindi ideato un **processo di ingaggio e attivazione delle collaborazioni** con le associazioni territoriali.

**Le associazioni potranno organizzare le loro attività e le loro iniziative** e ciò permetterà al Fontana di:

- > **garantire una apertura** del centro in più momenti, grazie ad una gestione condivisa degli spazi
- > puntare ad avere una **calendarizzazione** di numerose attività e corsi a libero accesso
- > **aumentare la propria comunità** in termini numerici

### PRIMI OUTPUT DURANTE L'ACCOMPAGNAMENTO

- > ricerca e interviste a buone pratiche nazionali e regionali per raccogliere ispirazioni e apprendimenti
- > somministrazione di questionari per raccogliere feedback su quanto stava emergendo in fase laboratoriale

### COSA STANNO FACENDO IN QUESTO PERIODO

- > immaginare accordo di collaborazione che stipuleranno con le organizzazioni coinvolte
- > contattare almeno 3 organizzazioni con cui sperimentare questo processo
- > confronto interno con altri soci per aprire la progettazione

# 3.3 // I prototipi e i primi output



**TASSELLI**

verso un nuovo modello di co-gestione

## LA SFIDA INIZIALE

Aprire il modello di gestione del centro, rendendolo aperto e partecipato, pur dentro una struttura e un processo chiaro e funzionale.

## IL PUNTO D'INNESCO INIZIALE

- Network di collaborazioni attive in questi anni;
- Il centro ha degli spazi inutilizzati (bocciofila)
- Alleanze già attive

## L'IDEA SU CUI ABBIAMO LAVORATO

### Roncocesi futura

Il Tasselli ha deciso di intraprendere un percorso di avvicinamento e di passaggio di consegne alle **nuove generazioni** di Roncocesi, che collaborino e si integrino con gli attuali volontari dei soci.

1. **Maratona online di idee**, attraverso la quale il centro sarà in grado di ricevere nuovi **input** e nuovi **spunti** da parte di giovani. I ragazzi e le ragazze saranno chiamati inizialmente a trovare soluzioni per **comunicare** all'esterno il nuovo corso del Tasselli.

2. Lancio di uno **strumento di mappatura dei talenti del quartiere** che permetterà loro di:

- > conoscere meglio i cittadini che vogliono proporre attività nel centro
- > raccogliere candidature di ass.ni che vorrebbero usufruire dello spazio per proporre proprie attività
- > comunicare una nuova visione del centro, che si apre all'ascolto e fornisce strumenti concreti e strutturati per aprirsi realmente.

## 3.3 // I prototipi e i primi output



**TASSELLI**

verso un nuovo modello di co-gestione

### PRIMI OUTPUT DURANTE L'ACCOMPAGNAMENTO

Interviste, hanno raccolto **percezioni positive e negative** delle persone che vorrebbero ingaggiare (in particolare i giovani e gli attori strategici per il centro)

### COSA STANNO FACENDO IN QUESTO PERIODO

> coinvolgimento in un piccolo gruppo di ragazzi che si sono resi disponibili a partecipare e organizzare la maratona in cambio dell'utilizzo dello spazio per proporre attività

> somministrazione di un questionario online per raccogliere percezioni del centro sociale da parte della comunità, per raccogliere potenziali talenti e richieste di collaborazione e per ingaggiare nuovi alleati e volontari.



### Circolo G. Tasselli A.P.S. Questionario di gradimento

Vogliamo conoscere la tua opinione in modo da poter migliorare proposte e servizi.

Compila questo breve sondaggio e comunicaci le tue idee (le risposte saranno anonime).

\*Campo obbligatorio

Se non hai mai partecipato ad una delle attività del circolo spiega il motivo.

La tua risposta

Se frequenti altri centri sociali elencali ed indica i loro aspetti positivi

La tua risposta

Se sei o se fai parte di un'associazione, hai mai collaborato con noi?

Sì

No

## 3.3 // I prototipi e i primi output

**I centri sociali Fontana e Tasselli**, che hanno prototipato soluzioni per convergere verso un **modello di gestione aperto** con l'obiettivo di coinvolgere nuovi pubblici, giovani e anziani del quartiere. Per fare questo, hanno testato la loro **capacità di coinvolgimento** di altri soggetti del territorio attraverso interviste e contatti diretti per raccogliere percezioni e interesse, nonché attraverso la preparazione di accordi di collaborazione. In particolare il centro sociale Tasselli, sta sperimentando un percorso di avvicinamento e di passaggio di consegne alle nuove generazioni attraverso due soluzioni:

una mappatura dei talenti del quartiere e una maratona online di idee, per testare e stimolare, attraverso strumenti innovativi e coinvolgenti, l'interesse dei più giovani e dell'intero quartiere alla partecipazione comunitaria.

### POSSIBILI CANTIERI DIGITALI

**Quali possibili connessioni e collaborazioni con Lepida?**

I **due centri** stanno dando priorità ad una potenziale esigenza di sviluppare **strumenti digitali** che li supportino nelle seguenti attività:

- > **mappatura talenti** del quartiere
- > **raccolta di candidature** di corsi o attività proposte da associazioni e calendarizzazione di eventi

Il **centro sociale Fontana**, nello specifico, interessata all'attivazione del progetto "custode sociale", sta pensando ad una possibile attivazione di una connessione con **servizio comunale dislocato** che mappa e aggrega offerte territoriali per famiglie e anziani e supporto per pratiche burocratiche (punto di accesso SPID).



## 4 // APPRENDIMENTI PER IL BANDO

4.1 // I temi e le sfide comuni

4.2 // Apertura e open innovation per la gestione dei centri

4.3 // Competenze e community management per favorire imprenditorialità

A valle dei percorsi (laboratori e incontri di formazione allargati) possiamo delineare alcuni degli apprendimenti emersi in questi mesi e che possono guidare il processo volto al rinnovo delle convenzioni. Alcune delle sfide e dei temi emersi come prime risposte anche progettuali devono infatti essere promossi e tenuti in considerazione per definire un modello di convenzione che supporti questo percorso.

Alcune delle sfide e dei temi comuni emersi nel percorso ci danno modo di identificare **alcuni aspetti che possono essere integrati nel futuro bando in modo da favorire e consolidare i punti di forza dei singoli centri e portarli verso la costruzione delle future case di quartiere.**

## SFIDE COMUNI

- ❖ Intercettare **nuove persone e favorire il ricambio generazionale** per garantire la continuità del centro anche in futuro
- ❖ **Aumentare le collaborazioni** con altre realtà del territorio per diventare un punto di riferimento all'interno del quartiere
- ❖ Ripartire dopo questo periodo complesso che ha anche favorito la nascita di nuove micro progettualità

## TEMI E APPRENDIMENTI

- ❖ Centralità del **processo di coinvolgimento della comunità:** oltre all'offerta di servizi, come coinvolgere nuove persone e come fidelizzarle
- ❖ Importanza di partire dal piccolo (**piccoli nuovi servizi per target specifici**) e sperimentare
- ❖ Individuare chi può portare avanti le progettualità che emergono e le reti che si costruiscono
- ❖ **Competenze e community management**

Gli elementi da rafforzare e da promuovere sono:

1. **Apertura e attivazione di comunità**
2. **Rafforzamento delle competenze di community management**

Questi aspetti si sostanziano in una serie di azioni e di attività che possono in parte essere ulteriormente rafforzati con il supporto del Comune. È importante che in questo senso essi vengano ripresi come elementi fondamentali che guidino l'assegnazione dei nuovi centri.

## **Apprendimenti e impatto interno**

Per tornare ad essere o diventare punti di riferimento del quartiere e della città, per dare continuità alla cultura e al capitale sociale generato da anni dai centri sociali, i centri hanno dunque imparato la **necessità di aprirsi e ascoltare**

**il territorio, rendere protagoniste quelle persone che si vogliono coinvolgere continuando a favorire coesione e partecipazione, che da sempre contraddistinguono questi presidi di comunità. Hanno imparato che per coinvolgere nuovi utenti, soprattutto le giovani generazioni, sfida sulla quale tutti i centri coinvolti si sono concentrati, occorre partire dai loro bisogni e far leva su questi e utilizzare il loro stesso linguaggio, per continuare a favorire coesione sociale e partecipazione.**

Le risorse più giovani, già presenti all'interno dei centri sociali, hanno dimostrato di essere in grado di gestire il **rapporto conflittuale intergenerazionale all'interno dei centri stessi,**

**affrontandolo e superandolo attraverso iniziative che favoriscono lo scambio e la reciprocità tra generazioni, ideando e sperimentando attività attivanti che consentono il passaggio di competenze (ad esempio quelle informatiche) agli anziani e il trasferimento di saperi e della conoscenza della tradizioni.**

## **Apprendimenti e impatto esterno**

Le idee emerse nel percorso con i 4 centri presentano una forte dimensione territoriale, prendendo in considerazione i bisogni reali delle comunità più prossime e valorizzando maggiormente un capitale sociale esistente già molto saldo.

Il rinnovato riconoscimento del ruolo dei centri sociali conferma la necessità di collaborare in sinergia con il Comune e i servizi pubblici da un lato, e tra i centri stessi in una scala urbana anche più ampia della dimensione di vicinanza territoriale, dall'altro, per un'offerta congiunta e coordinata di welfare per la comunità. Per fare questo, emerge l'importanza fondamentale del dialogo costante con l'amministrazione pubblica, anche con funzione di indirizzo, e della costruzione di reti e partenariati strutturati (non solo occasionali). Tale organizzazione territoriale, riuscendo capillarmente a riconoscere bisogni, desideri e fragilità sociali, è in grado di rispondere con soluzioni adeguate ed efficaci,

**mixando una dimensione pubblica di servizio con una propensione imprenditiva tipica del terzo settore e dell'imprenditoria sociale;** proponendo una **nuova forma di mutualismo**, in cui i beni relazionali sono l'impatto atteso per una compagine sociale che manifesta problemi diversi dal passato e che fa di se stessa una risorsa da attivare.

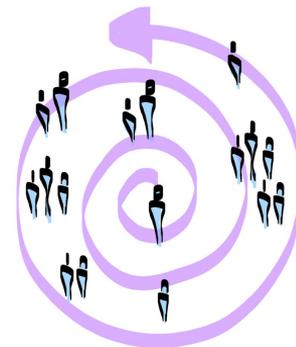
## 4.2 // Apertura e open innovation per la gestione dei centri

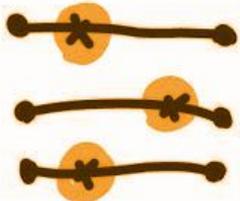
La creazione di comunità intenzionali non può essere frutto di uno spontaneismo. E' un processo che nasce da uno scopo, da degli obiettivi condivisi, dalla definizione di bisogni, dalla condivisione del purpose, consapevolezza del proprio capitale relazionale. Le community orientate ad uno scopo sono mosse dalla collaborazione e determinate nell'affrontare delle sfide comuni tramite la collaborazione, sono volontarie leggere e aperte e sono spesso connesse a luoghi (anche virtuali) in cui si alimenta il confronto e la conversazione sui valori che la tengono insieme.

La potenzialità di queste community è quella di essere legate ad interessi specifici e questa è la forza che garantisce la continuità nel lungo periodo. Il processo di progettazione che ha coinvolto i centri sociali ha messo in evidenza tre sfide fondamentali:

**1. aprire la gestione del centro al coinvolgimento di organizzazioni territoriali per co-gestire** il centro insieme, offrendo alla comunità una serie variegata di attività ed eventi, sembra essere sempre di più una tendenza assodata per superare una delle preoccupazioni più grandi dei centri,

ovvero il fatto che tutti i soci attivi hanno poco tempo a disposizione oltre il lavoro per tenere aperto il centro e per investire energie nella creazione di nuove attività che vadano oltre il gioco a carte e le bocce;





**2. la creazione di collaborazioni con organizzazioni e cittadini deve essere fatta su micro-progettualità** che muovono gli interessi di entrambe le parti. La nuova sfida dei centri sarà quella di attivare meccanismi di fidelizzazione e **mantenimento della relazione nel tempo**, prendendosi cura dei legami che diventano quindi risorsa attiva e necessaria per il centro.



**3. collaborare significa conoscere la propria community:** ed ecco un terzo elemento di apprendimento e di sfida futura riguardante l'esigenza di avviare dispositivi o strumenti formali e non che permettano la raccolta di bisogni, talenti, desideri, competenze della comunità allo scopo di comprendere al meglio come questi possono essere una leva nella creazione di contenuti.

## 4.3 // Competenze e community management per favorire imprenditività

A conclusione del percorso di accompagnamento dei centri sociali, sono quindi chiari i nuovi temi e le nuove sfide con cui i centri dovranno confrontarsi: l'attivazione di processi di coinvolgimento della comunità interna ed esterna; la realizzazione dei prototipi ideati; e la consapevolezza che per essere riconosciuti come punto di riferimento territoriale vanno messi in campo dispositivi di co-produzione e di co-progettazione.

**Per prendersi cura di queste azioni è necessario investire nella valorizzazione o nell'acquisizione di competenze specifiche che si prendano in carico questi obiettivi.**

Lo sviluppo e l'implementazione di pratiche di **community management all'interno della rete delle Case di quartiere** favorirebbe, da un lato, la **connessione della singola organizzazione**

**ad un più ampio ecosistema di attori territoriali, e dall'altro lato, inciderebbe positivamente sul livello di integrazione dell'offerta di welfare comunitario.**

Dalla prospettiva del singolo centro sociale - già per sua natura radicato in reti territoriali di prossimità - la connessione ad un ampio ecosistema territoriale permetterebbe sia di attingere a risorse più diversificate sia di generare nuove sinergie progettuali anche all'interno di inedite **alleanze e partnership**, con un conseguente impatto positivo sui processi di attivazione, mantenimento e fidelizzazione della comunità di riferimento.

La funzione del community management rappresenta dunque **una leva per innescare i processi innovativi** interni alle organizzazioni e altresì per innovare i

servizi offerti e costruire nuove soluzioni comunitarie e territoriali che possano intercettare i nuovi bisogni delle persone (in progressivo aumento in termini di vulnerabilità e fragilità). Oltretutto, il community management rappresenta una leva in termini di **costruzione di policy**, poiché è dalla conoscenza diretta delle comunità che si riescono ad analizzare e approfondire i bisogni sociali e trovarvi soluzioni puntuali con strategie sistemiche.

Per questo è importante che il centro investa nella scelta di un **team di community management facendo leva sui giovani e su persone** anche nuove che possano **rigenerare la motivazione del gruppo di lavoro.**

### Chi è il Community Manager e quali azioni porta avanti?

- queste figure considerano la **comunità come una risposta** - e non solamente come problema - quale co-progettista e co-produttrice di servizi utili;
- hanno una **dimensione fortemente territoriale e di rete** (creano ecosistemi di attori diversi in cui sviluppare progetti);
- mixano una **dimensione pubblica di servizio con una propensione imprenditiva** tipica del terzo settore e dell'imprenditoria sociale;
- propongono una nuova forma di mutualismo, in sostanza, in cui i **beni relazionali sono l'impatto atteso**.

- **lavorano in team**
- hanno **competenze soft** come la capacità di comunicare, la capacità di intercettare opportunità, la capacità di percepire i bisogni delle comunità
- hanno buone **competenze pratiche ma anche strategiche** nel saper tradurre le opportunità in progetti e strategie da attuare anche a livello politico

**E' importante saper riconoscere queste figure, formarle, e dare spazio alla loro creatività e imprenditività. Riteniamo che questa sia una leva fondamentale per rigenerare la mission dei centri sociali.**



*Riassumiamo di seguito alcuni dei punti emersi che possano guidare l'impostazione della call per il rinnovo della concessione.*

1. **Focus sul processo di attivazione della comunità** vista anche la contingenza in cui si sono trovati i centri in questo periodo che non ha permesso sempre di organizzare momenti di incontro con le associazioni o altri soggetti del territorio, è importante che il bando ponga l'accento non solo su una o più idee progettuali già definite o su relazioni consolidate ma sul processo che il centro ha intenzione di mettere in campo per **ingaggiare la comunità**, ponendo l'accento su:

## LA SFIDA E L'IMPATTO

individuazione della **sfida specifica** del centro in relazione ai bisogni del quartiere e del cambiamento che ci si prefigge di creare nel territorio: cosa manca? Chi non riesco a coinvolgere? Perché è importante coinvolgerli? Perché è importante per il quartiere?

## I NUOVI BENEFICIARI

Individuazione dei **nuovi target** che si intendono raggiungere

## LA COMUNITÀ

Modalità di ingaggio dei **cittadini del quartiere** e di **altre organizzazioni** con cui si possa avviare un momento di co-progettazione

## PARTIRE DAL PICCOLO

Selezione di alcune prime **attività attivanti** (micro progetti che possano attivare la comunità)

## CONSOLIDARE

Attività già previste che coinvolgono altri soggetti del territorio + percorso che permetta al centro di consolidare la relazione con i soggetti del territorio

## SCENARIO

Che cosa mi immagino di diventare fra 5 anni?

2. **Competenze** è importante che ne bando emerga un **focus anche sulle competenze** e risorse adeguate da mettere in campo rispetto alle sfide individuate e all'importanza che questi processi siano guidati da community manager.  
E' quindi fondamentale un lavoro di attivazione e di emersione dei saperi, di individuazione delle leadership emergenti in grado di portare avanti questo tipo di processi.

## **MAPPARE LE RISORSE**

Modalità di ingaggio dei soci attuali per attivarli e mappare le risorse. che tipo di competenze puoi mettere in campo? quali risorse già esistenti puoi attivare? chi puoi coinvolgere dall'esterno? come intendo aumentare le competenze e di quali soggetti posso aver bisogno?

## **FORMARE I COMMUNITY MANAGER**

Di quali competenze ho bisogno? dove posso reperirle?

## **TOOLKIT DEI CENTRI SOCIALI**

**Strumenti per supportare la  
nascita delle case di quartiere**

**SCARICA**





COMUNE DI  
REGGIO NELL'EMILIA



**GRAZIE!**