

BANDO RER 2023: COMUNITA' IN AZIONE: progetto di partecipazione civica al co-design di servizi di prossimità nei quartieri di Reggio Emilia.

Abstract

Il processo partecipativo riguarda il co-design di servizi in 6 centri sociali e quartieri per implementare servizi di prossimità che risolvano bisogni sociali e incoraggino economie di luogo. In quei centri sociali, da novembre 2023, il Comune, con il Terzo Settore, sta formando la figura del community manager, ruolo destinato a supportare le politiche di prossimità attraverso l'acquisizione di competenze specialistiche quali l'individuazione dei bisogni, elaborazione di ipotesi di sostenibilità di progetti e servizi, di realizzare reti di prossimità ecc. Con il percorso di partecipazione, saranno realizzati specifici living labs con le comunità per co-disegnare servizi/attività a misura del bisogno e in grado di coinvolgere gli utenti. Una piattaforma collaborativa di prossimità favorirà prima il dialogo e poi l'erogazione dei servizi in modalità digitale. Sarà possibile aumentare le opportunità, senza ricorrere alle sole risorse pubbliche e alle procedure tradizionali di bando.

Progetto

Da anni il Comune è impegnato in un progetto di valorizzazione delle comunità dei territori allo scopo di realizzare nuove modalità di amministrazione collaborativa e sinergie di scopo con le organizzazioni e i cittadini che vivono e animano i quartieri. La valorizzazione avviene attraverso l'applicazione di un protocollo partecipativo che porta alla sottoscrizione di partenariati pubblico-privato-comunità per realizzare nuove opportunità nei quartieri. All'interno di questo disegno hanno particolare importanza i centri sociali, una rete di 28 immobili pubblici gestiti in convenzione con reti di organizzazioni del Terzo Settore. L'attuale gestione dei centri è frutto di un percorso di co-programmazione (2020) e di co-progettazione (2021 e 2022) con ETS attraverso il quale il Comune ha costruito le condizioni perché potessero assumere un ruolo centrale nelle politiche della prossimità. Tale ruolo consiste nell'affiancare alle iniziative di socialità e animazione culturale già pienamente interpretate anche l'erogazione di servizi di prossimità, in grado di dare risposte a bisogni sociali complessi e differenziati attraverso forme di coinvolgimento delle comunità, sia nella fase di ascolto e design che nella fase di erogazione. Per raggiungere questo obiettivo il Comune ha quindi dato vita a una terza fase, quella attuale, caratterizzata da:

1. individuazione di community manager all'interno della rete di soggetti che gestiscono i centri sociali ai quali fornire, sul campo, supporto e tutoraggio per agire il ruolo ed essere in grado di auto-organizzare risorse e sostenibilità intorno a progetti in grado di migliorare la qualità della vita e rispondere a bisogni di inclusione delle fasce deboli;
2. attivare, in parallelo, una piattaforma digitale collaborativa (denominata Hamlet) in grado di facilitare il lavoro di tessitura sociale dei community manager e di affiancare la modalità digitale a quella analogica nei servizi di prossimità da implementare nei quartieri.

Con il percorso di partecipazione dei cittadini al co-design dei servizi di prossimità si intende supportare la realizzazione di diversi programmi di politica pubblica e raggiungere i seguenti obiettivi 1. la città dei 15 minuti, indicato nel PUG, 2. l'empowerment delle comunità, a cui il Servizio Partecipazione sta lavorando da anni attraverso l'attuazione di partenariati multi-attoriali; 3. garantire, a fronte della contrazione di risorse del bilancio pubblico, una equa distribuzione territoriale dell'offerta di servizi di cura delle persone; 4. la transizione digitale, grazie alla disponibilità di una piattaforma collaborativa di prossimità; 5. l'innovazione nei processi amministrativi relativamente al superamento dei bandi come forma di acquisizione di servizi e il ricorso alla co-progettazione, prevista dalle forme partenariali del proprio Regolamento di partecipazione e dall'art. 55 del CTS. I risultati concreti saranno l'apertura di almeno un nuovo servizio di prossimità, in ciascuno dei sei centri sociali, rivolto alla popolazione di quel quartiere, a partire dalle fasce più deboli. In particolare, le recenti indagini condotte dalle Consultazioni, hanno

fatto emergere queste priorità: i giovani, il welfare di prossimità e la coesione sociale come risposta al bisogno di sicurezza e la lotta ai cambiamenti climatici. Essendo le convenzioni di durata novennale, il percorso proporrà anche il tema della valutazione degli impatti sociali prodotti dai servizi di prossimità.

Il processo partecipativo comporta per l'Amministrazione la decisione qualificata, già assunta, di sospendere la pubblicazione di bandi di gara relativi ai servizi alla persona, per supportare, invece, l'apertura dei servizi di prossimità e tutela ambientale secondo gli output del percorso partecipativo. L'Amministrazione potrà finanziare lo start up dei servizi, supportando il primo anno di sperimentazione per validarne la sostenibilità organizzativa e territoriale. Considerando infatti i 27 centri sociali, l'intenzione è replicare, qualora validato, il percorso della fase tre da centri sociali a case di quartiere attraverso il medesimo modello di intervento (individuazione del community manager-co-design dei servizi di prossimità-finanziamento della co-progettazione vs bandi pubblici).

A marzo si concluderà il percorso di accompagnamento e tutoraggio dei 6 community manager ai quali viene somministrato in queste settimane un modello di formazione-intervento da parte di specialisti in processi di innovazione sociale per supportare la trasformazione dei rispettivi centri sociali in case di quartiere, secondo le intenzioni condivise nel 2020 nel percorso di co-programmazione e nel 2021-2022 in quello di co-progettazione. I 6 community manager avranno il compito di rinforzare le reti relazionali di prossimità per generare nuovi modelli di servizi di prossimità basati sull'ibridazione delle policy e dei settori di intervento e sull'ingaggio concreto della comunità e degli utenti.

Il percorso di partecipazione ha lo scopo di consentire ai 6 community manager di prendere parte ai percorsi partecipativi secondo le modalità dei living labs, che sono ecosistemi aperti di progettazione, sperimentazione e validazione di nuovi prodotti e servizi, in cui gli utenti possono interagire e sperimentare tali prodotti e servizi, fornendo agli altri attori interessati feedback importanti per la loro messa a punto e successiva organizzazione/riorganizzazione, nell'ottica di stimolare l'innovazione trasferendo la ricerca dai laboratori ai contesti di vita reale. La metodologia del living labs consente di intermediare e orchestrare i diversi punti di vista dei diversi attori del processo in modo da creare uno scenario di condivisione e a valore aggiunto per tutti (win-win).

L'ipotesi è di procedere con azioni tra loro interdipendenti:

1. nei 6 quartieri dei community manager scouting di diverse tipologie di utenti in rapporto ai temi emersi dall'attività di ascolto dei bisogni realizzata con le Consulte e contenute nei Patti d'Ambito approvati dal Consiglio Comunale in allegato al Bilancio 2024-0-27 e nel DUP; lo scouting sarà condotto e condiviso dai servizi comunali responsabili della programmazione che stanno già intervenendo nei territori con particolare riferimento ai giovani (target 14-19), alle categorie fragili (anziani soli, disabili, mamme sole e in difficoltà economiche), all'inclusione degli immigrati, per garantire la maggiore probabilità di individuare ed ingaggiare i target oggetto di intervento;
2. allestimento della piattaforma digitale collaborativa Hamlet nei 6 quartieri e apertura di un punto di alfabetizzazione digitale e consulenza one to one per 'far salire a bordo della piattaforma' tutti i soggetti progressivamente individuati. Al community manager, che viene alfabetizzato all'uso della piattaforma in queste settimane, sarà data la funzione di community digital manager in modo da gestire in piena autonomia sia le relazioni sociali in presenza che quelle digitali;
3. ingaggio dei soggetti che gestiscono il centro sociale per individuare in modalità collaborativa il contesto reale di partenza (logistica del centro sociale, competenze presenti nella rete di gestione, core business dei diversi soggetti, disponibilità a investire in nuovi prodotti-servizi ecc.);
4. ingaggio, con evento di kickoff, dei principali stakeholder interessati all'esperienza di partecipazione. In particolare l'idea è di procedere secondo i seguenti criteri: a) soggetti del terzo settore e organizzazioni no profit operanti nel quartiere di riferimento, come soggetti in grado di

aggiungere input ai fini della possibile ibridazione del servizio; b) soggetti profit potenzialmente interessati a investire secondo il modello della finanza d'impatto e/o in termini di welfare aziendale e/o in termini di responsabilità sociale d'impresa nel territorio di riferimento; c) altri enti e servizi presenti nel territorio (scuole, parrocchie, altre organizzazioni pubbliche o private o del privato sociale; d) piccoli esercizi commerciali di vicinato, per valutare eventuali servizi aggiuntivi al servizio core; e) gli altri centri sociali della rete per possibili successive sperimentazioni.

5. allestimento e organizzazione del living lab sia in presenza che sulla piattaforma digitale la quale consentirà di tracciare tutto il percorso e garantire la trasparenza degli incontri, degli output prodotti e della partecipazione effettiva.

6. co-design della soluzione collaborativa individuata grazie all'interazione dei soggetti, definizione del modello di valutazione dell'impatto sociale/ambientale che si intende produrre, allestimento, prototipazione del servizio e inizio della sperimentazione.

7. restituzione pubblica e confronto generale nei 6 quartieri oggetto dell'intervento.

8. al termine del periodo di sperimentazione, si prevede la raccolta dati e informazioni (quali-quantitative) secondo il modello di valutazione condiviso durante il living lab e che seguirà l'approccio del Bilancio di Comunità (da approvare nel nuovo Testo Unico della Collaborazione a Reggio Emilia) per la validazione del prototipo e la successiva potenziale scalabilità organizzativa e temporale.

9. possibile esportazione del modello di intervento in altri centri sociali della rete dei 27.

10. restituzione generale alle comunità dei territori e all'intera città al fine di stimolare nuovi percorsi di innovazione aperta e collaborazione civica.

Il comitato di garanzia locale sarà votato all'interno dell'assemblea dei partecipanti al living lab e dovrà essere composto da almeno un componente per ogni gruppo di stakeholder individuato dai criteri di partecipazione più almeno un rappresentante per ogni Consulta di quel territorio.

Si prevede di monitorare sia il processo partecipativo che il servizio generato:

1. si propone di valutare la partecipazione in termini di quantità e qualità dei soggetti partecipanti in rapporto ai criteri individuati; la qualità della partecipazione, ovvero la produzione di output per ognuno degli step del processo e il livello di soddisfazione dei partecipanti e la trasparenza del processo partecipativo, ovvero la capacità di renderlo condivisibile anche oltre gruppo dei partecipanti;

2. si propone di valutare la qualità dell'output in termini di innovazione, ovvero il livello di ibridazione del nuovo servizio, la capacità di rispondere e corrispondere alle esigenze dei/dei target individuati, la capacità di coinvolgere la comunità nell'erogazione della prestazione;

3. gli indicatori di monitoraggio previsti sono:

- n. dei partecipanti al living lab per ciascuno dei gruppi di stakeholder individuati; presenza di almeno un partecipante per gruppo; report di ogni incontro di living lab; questionario di soddisfazione dell'utente rispetto al processo partecipativo e valutazione di capitale sociale (disponibilità a impegnarsi, fiducia nell'altro e soddisfazione fissati al Tconzero del processo e al Tconeffe); pubblicazione dei report su piattaforma Hamlet e apertura di sondaggi e commenti (conteggio dei commenti e analisi dei sondaggi);
- n. di policy presenti nel nuovo servizio, questionario di customer satisfaction rispetto alle caratteristiche del servizio e in rapporto alle aspettative; n. di cittadini e/o organizzazioni coinvolte nel processo di erogazione del servizio (esclusi gli utenti).
- relativamente agli impatti di trasformazione e cambiamento, secondo le metriche del Bilancio di comunità, si procederà negli anni successivi a questa prima sperimentazione

Il progetto è corredato da un Accordo preliminare stipulato tra il soggetto proponente, l'ente titolare della decisione e i principali attori organizzati del territorio: Arci e Ancescao rappresentano le due associazioni di riferimento dei 27 centri sociali. Con loro il Comune ha condiviso tutte le fasi del progetto di trasformazione dei centri sociali in Case di Quartiere, dalla co-programmazione fino all'individuazione dei 6 community manager. Così il Comune garantisce

che tutta le rete dei centri possa essere protagonista della policy e possa collaborare attivamente alla sua riuscita per migliorare la qualità della vita e dei servizi presenti nei quartieri valorizzando il ruolo dei centri sociali e adeguandolo ai modelli di innovazione sociale oggi diffusi. Con Arci e Ancescao verrà condivisa anche la fase successiva, la scalabilità territoriale dei nuovi servizi generati nei centri sociali, esportando il processo di implementazione in altri territori. Il processo di partecipazione coinvolgerà invece direttamente gli associati di Arci e Ancescao, ovvero le organizzazioni del Terzo Settore che gestiscono, in reti di progetto, i 6 centri sociali.

Il processo partecipativo intende coinvolgere sia la rete di gestione del centro, a cui appartiene il community manager, sia tutte le altre realtà a vario titolo interessate alla realizzazione di uno (e nel tempo più) servizio di prossimità erogato in modalità analogica e/o digitale, grazie alla presenza di una piattaforma collaborativa di prossimità. Proprio perché l'obiettivo è un servizio a forte ibridazione e nato attraverso un processo di open innovation rappresentato dalla modalità del living lab, è intenzione del Comune coinvolgere tutti quegli attori che possono contribuire, nella fase di co-design, ad ottenere queste caratteristiche. Saranno perciò coinvolte: a) soggetti del terzo settore e organizzazioni no profit operanti nel quartiere di riferimento, come soggetti in grado di aggiungere input ai fini della possibile ibridazione del servizio; b) soggetti profit potenzialmente interessati a investire secondo il modello della finanza d'impatto e/o in termini di welfare aziendale e/o in termini di responsabilità sociale d'impresa nel territorio di riferimento; c) altri enti e servizi presenti nel territorio (scuole, parrocchie, altre organizzazioni pubbliche o private o del privato sociale; d) piccoli esercizi commerciali di vicinato, per valutare eventuali servizi aggiuntivi al servizio core; e) gli altri centri sociali della rete per possibili successive sperimentazioni. Questi soggetti saranno invitati in modalità singola dal Comune che presenterà il percorso partecipativo in un evento di kik off.

Per quanto riguarda le categorie di utenti sui quali si intende intervenire con il nuovo servizio, la costruzione dell'alleanza con i rispetti Servizi di policy consente sia di intervenire in un quadro informato del relativo contesto (cosa c'è, cosa manca, quali sono i principali problemi e quali le risorse, anche tacite, presenti nella comunità) sia di arrivare direttamente ai pubblici target. Su questi target il nuovo servizio generato dal living lab intende produrre effetti di cambiamento (generazione di impatto) producendo non solo la risposta ad un bisogno (efficacia dell'intervento) ma anche una maggiore integrazione, approccio alla collaborazione civica e fiducia verso la comunità di appartenenza per sviluppare maggiore senso civico e spirito identitario. Il coinvolgimento delle comunità e degli stessi utenti del servizio, anche attraverso la valorizzazione di competenze tacite possedute, sono le caratteristiche di innovazione sociale che si intende perseguire e, quindi, l'effetto di cambiamento che si intende generare.

Le diverse categorie di soggetti censiti attraverso i criteri di progettazione del percorso partecipativo sopra descritto saranno contattate con queste modalità:

1. realizzazione di un *data base*, anche grazie ai dati già in possesso del Comune e dei diversi Servizi comunali coinvolti, dei soggetti appartenenti alle diverse categorie di utenti a cui si intende rivolgere il nuovo servizio di prossimità in ciascuno dei 6 territori individuati; l'alleanza con gli altri servizi, anche in ragione della ibridazione del servizio di prossimità che si intende progettare, sarà fondamentale tanto nella fase di primo contatto e ingaggio dei target quanto nella stessa fase di co-design e validazione del nuovo servizio di prossimità. L'intenzione è che il valore aggiunto sia anche per l'interno dell'ente che potrebbe sperimentare direttamente un modello alternativo di acquisizione di servizi, ricorrendo alla co-progettazione invece del tradizionale bando di gara con procedura negoziata, innovando i modelli di *procurement* e le procedure amministrative che supportano forme partenariali (collaborative) in luogo di quelle competitive;
2. realizzazione di un *data base*, anche grazie ai dati già in possesso del Comune e del Servizio Politiche di Partecipazione, dei soggetti appartenenti alle diverse categorie di stakeholder che si intende coinvolgere nel co-design del nuovo servizio di prossimità in ciascuno dei 6 territori individuati; si tenga conto che il Servizio Politiche di Partecipazione ha realizzato oltre 200

progetti di innovazione sociale nel territorio comunale dal 2015 ad oggi, grazie a procedure di coinvolgimento delle comunità dei quartieri, sperimentando innovazioni di processo (anche amministrativo) e di prodotto (progetti place based collaborativi) che hanno coinvolto centinaia di associazioni e soggetti in tutti i quartieri e quindi già inseriti nel proprio gestionale;

3. realizzazione di un piano di comunicazione integrata che prevede il raggiungimento dei target di cui sopra attraverso un mailing (postale e digitale) mirato e individualizzato in grado di far conoscere gli obiettivi del progetto e puntando sul valore aggiunto che ciascun soggetto individuato potrebbe portare all'interno del processo partecipativo;

4. presentazione pubblica del progetto sia nei 6 quartieri direttamente coinvolti sia a livello di città con utilizzo di attività, strumenti e canali sia digitali che analogici (si veda il cap. Piano di comunicazione), a partire da un evento di kik off;

5. realizzazione di una pagina del sito istituzionale interamente dedicata al progetto con apertura di una survey per attivare eventuali nuovi soggetti e/o contenuti in modo da incrementare altri contributi all'interno del processo partecipativo. La survey sarà pensata in modo da individuare fin da subito sia la natura del soggetto che si candida sia la disponibilità che il soggetto intende portare, in termini di contributi, prestazioni, beni, servizi, competenze, tempo, al progetto stesso.

La comunicazione del processo sarà gestita attraverso un piano di comunicazione che prevede obiettivi e strumenti diversi in rapporto alle diverse fasi e ai target da coinvolgere. In particolare:

1) preliminarmente sarà realizzata un'immagine coordinata del processo, con naming e visual a loro volta coordinati con il programma di trasformazione dei Centri Sociali in Case di Quartiere, così da garantire uniformità nelle diverse fasi ma anche riconoscibilità rispetto a un programma che è in essere da anni;

2) la fase di reclutamento e ingaggio degli stakeholder per l'organizzazione dei living lab sarà realizzata sia con strumenti generalisti a livello urbano (conferenza stampa, sezione dedicata del sito, campagna affissioni, media planner e campagna ADV social) sia con strumenti 'territoriali' (kik off meeting nei 6 territori, locandine e materiale a stampa nei luoghi di socializzazione, negozi e supermercati, sedi dei servizi di diverso tipo nei quartieri, mailing dedicati dai data base dell'organizzazione)

3) la fase di living lab sarà gestita internamente sulla piattaforma Hamlet nei 6 quartieri e sarà dedicata al lavoro del gruppo di progetto. La piattaforma consente la pubblicazione di notizie, l'interazione di comunità con lo scambio di proposte e opinioni, di documenti e output di lavoro, la possibilità di realizzare riunioni a distanza e di condividere ciò che si sta discutendo su siti e canali social network) ma sarà resa accessibile, in termini di trasparenza di fasi e output nella sezione dedicata del sito istituzionale;

4) si attiverà quindi nel sito del comune una sezione dedicata che ospiterà sia le news sia la rendicontazione degli output dei tavoli e delle attività di ricerca sia tutta la documentazione amministrativa, finanziaria e di processo. Obiettivo del sito istituzionale è garantire terzietà e trasparenza e funzione di repository;

5) si utilizzeranno in sinergia i canali social network dell'amministrazione (facebook, twitter, instagram e youtube,) e saranno promosse campagne sponsorizzate e targettizzate;

6) saranno realizzati foto e video di documentazione.

Al termine sarà realizzata una fase di restituzione e *accountability* con la realizzazione di un report generale con dati e informazioni dedicate ai risultati e agli impatti conseguiti e che avrà il format del Bilancio di Comunità, come prevede il nuovo Regolamento in approvazione a Marzo in Consiglio Comunale. Il Bilancio di Comunità sarà a sua volta oggetto di promozione e informazione sia a tutti i partecipanti ai laboratori sia a tutta la città.

Dal momento che Reggio Emilia fa anche parte di una rete informale di città che lavora sui temi delle case di quartiere è intenzione del Comune ingaggiare anche le altre città e la stessa Regione Emilia-Romagna, per quanto riguarda, in particolare, l'applicazione del CTS e della LR 13.04.2023 n. 3 NORME PER LA PROMOZIONE ED IL SOSTEGNO DEL TERZO SETTORE, DELL'AMMINISTRAZIONE CONDIVISA E DELLA CITTADINANZA ATTIVA.

