

# Il percorso di co-design delle Case di quartiere

## Report finale | esiti e apprendimenti

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 // Conclusioni**

4.1// Apprendimenti e temi emersi

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

4.3 // Possibili attività di community management per favorire imprenditivi

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 del 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**.

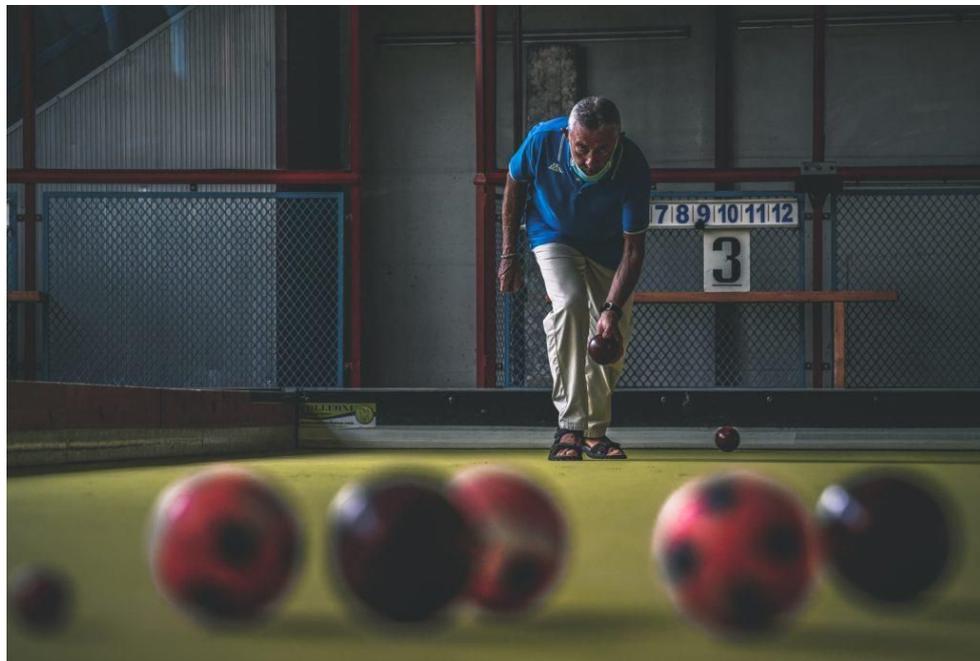
Dal punto di vista della metodologia, in un primo momento è stato preferibile rimandare gli incontri per tentare di mantenerli “offline”, tuttavia la successiva trasformazione degli incontri di co-progettazione pensati dal vivo in una

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.

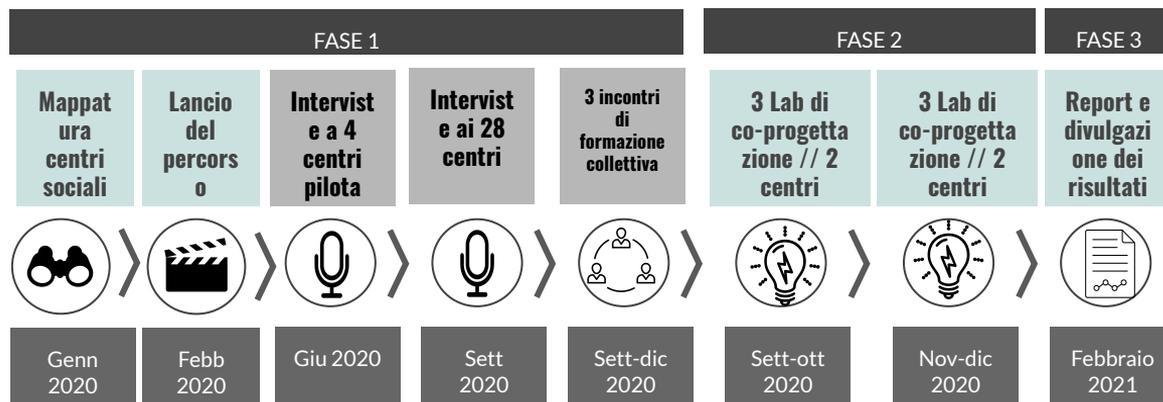
Il percorso di co-progettazione avviato da Social Seed ha avuto come finalità:

- 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 casa di quartiere e sperimentare** in alcuni centri 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 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.

## LE PRINCIPALI SFIDE EMERSE

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

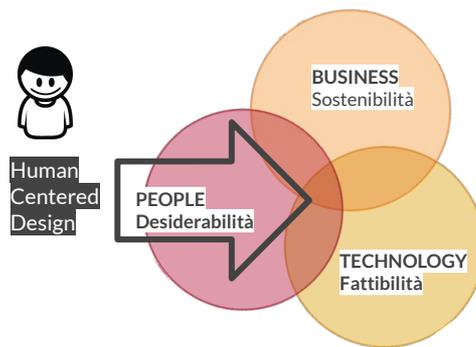
3.3 // I prototipi e i primi output

# 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

- 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



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

- 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



**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

- 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

### 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

# 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

- 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.



## 4 // Conclusioni

4.1 // Apprendimenti e temi emersi

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

4.3 // Competenze e community management per favorire imprenditorialità

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:**

1. **aprirsi, ascoltare e attivare la comunità e i giovani**
2. **rafforzare, intercettare e valorizzare le competenze**

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 che consentono il passaggio di competenze (ad esempio quelle informatiche) agli anziani e il trasferimento di saperi e della conoscenza della tradizioni.**

**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.

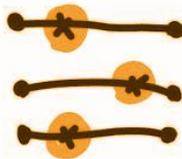
Il rinnovato riconoscimento del ruolo dei centri sociali conferma la necessità di collaborare in sinergia con il Comune e i servizi pubblici da un lato, e tra i centri stessi in una scala urbana anche più ampia della dimensione di vicinanza territoriale, dall'altro, per **un'offerta congiunta e coordinata di welfare per la comunità.**

## 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.

Il processo di progettazione che ha coinvolto i centri sociali ha messo in evidenza tre apprendimenti fondamentali:

1.  
aprire la gestione del centro al coinvolgimento di organizzazioni territoriali per andare verso un modello di co-gestione



2.  
potenziare la creazione di collaborazioni con organizzazioni e cittadini in un'ottica di co-produzione

3.  
collaborare significa conoscere la propria community



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

**Per prendersi cura delle nuove azioni e sfide dei centri sociali 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 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.

**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.**

## TOOLKIT DEI CENTRI SOCIALI

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

A valle del percorso abbiamo elaborato, per i centri sociali con cui abbiamo lavorato, un toolkit che comprende gli strumenti e le varie fasi di progettazione di nuove idee e servizi. Lo scopo è quello abilitare i centri sociali in modo che possano sia mantenere quanto attivato, sia replicare in futuro nuovi processi di progettazione.



Report a cura di:  
Giulia Sateriale, Francesca Battistoni, Giulia Cassani,  
Michele Asta, Sara Lauro, Filippo Cavaliere

[www.socialseed.eu](http://www.socialseed.eu)

rev. 18 febbraio 2021



**GRAZIE!**