

REACTION

**Strategie e progetti di welfare locale
e innovazione sociale**

a cura di

Francesco Berni, Valeria Cucinotta

Francesco Fattori, Claudio Palvarini

ARCHITETTURA E CITTÀ
NUOVE FORME DELL'ABITARE

collana diretta da Carlo Berizzi

comitato scientifico

Carlo Berizzi | Università degli Studi di Pavia
Tiziano Cattaneo | Università degli Studi di Pavia
Stefano Guidarini | Politecnico di Milano
Giovanni La Varra | Università degli Studi di Udine
Luca Trabattoni | Politechnika Opolska

La collana «Architettura e Città. Nuove forme dell'abitare» nasce come strumento di divulgazione scientifica sui temi legati al progetto architettonico e al suo ruolo nella definizione di nuovi modi di abitare in relazione ai cambiamenti culturali, ambientali, tecnologici e sociali

REACTION

Strategie e progetti di welfare locale
e innovazione sociale

a cura di

Francesco Berni, Valeria Cucinotta
Francesco Fattori, Claudio Palvarini

ILPOLIGRAFO

REACTION è un programma strategico promosso dal Comune di Milano articolato su 3 progetti e 3 quartieri di Milano. Attivo da novembre 2020 ad aprile 2022, è finanziato da Regione Lombardia - POR Fondo Sociale Europeo 2014-2020 - Asse II - Azione 9.4.2

Ente capofila

COMUNE DI MILANO - DIREZIONE WELFARE E SALUTE

Programma REACTION. La città nei quartieri Popolari

RIMARGINA GALLARATESE
RIATTIVA LORENTEGGIO
RIVIVI GORLA

Partnership con Enti del Terzo settore

Partner di Progetto

Rimargina Gallaratese: Consorzio Farsi Prossimo, Pratica Onlus, Sociosfera Onlus
Riattiva Lorenteggio: Spazio Aperto Servizi, AEI Onlus, Consorzio SIR
Rivivi Gorla: Tempo per L'Infanzia, Coop. Comunità Progetto, Teatro Officina, La Nave del Sole

Partner di Programma

Lavoro e Integrazione Onlus, Codici Ricerca e Intervento

www.reactionmilano.org

crediti fotografici

Alessandra Fuccillo
<https://www.cameraoff.com>

progetto grafico e revisione editoriale
Il Poligrafo casa editrice

copyright © giugno 2022
Il Poligrafo casa editrice
35121 Padova
via Cassan, 34 - piazza Eremitani
tel. 049 8360887 - fax 049 8360864
e-mail casaeditrice@poligrafo.it
www.poligrafo.it
ISBN 978-88-9387-215-7
ISSN 2724-5535

REALIZZATO CON IL SOSTEGNO DI



UNIONE EUROPEA
Fondo sociale europeo



Regione Lombardia



POR FSE 2014-2020 / OPPORTUNITÀ E INCLUSIONE

Publicazione ideata e coordinata dal Comune di Milano in collaborazione con Codici Ricerca e Intervento e Associazione Lavoro e Integrazione ONLUS

REACTION



<p>RIMARGINA GALLARATESE</p>	<p>CONSORZIO FARI PROSSIMO</p>	<p>PRATICA ONLUS</p>	<p>SOCIOSFERA ONLUS</p>
<p>RIATTIVA LORENTEGGIO</p>	<p>SPAZIO APERTO SERVIZI</p>	<p>AEI ONLUS</p>	<p>CONSORZIO SIR</p>
<p>RIVIVI GORLA</p>	<p>TEMPO PER L'INFANZIA</p>	<p>COOP. COMUNITÀ PROGETTO</p>	<p>LA NAVE DEL SOLE</p>

INDICE

- 11 Presentazione
Lamberto Bertolè, Assessore al Welfare e Salute, Comune di Milano
- 13 Introduzione
Anna Meroni, Politecnico di Milano
- 19 **1. IL PROGRAMMA REACTION A MILANO**
Welfare locale e innovazione sociale
a cura di Francesco Berni
- 27 **2. TRE PROGETTI IN TRE QUARTIERI:**
Gallaratese, Lorenteggio e Gorla
- RIMARGINA | GALLARATESE
- 29 Servizi collaborativi di quartiere tra capillarità e prossimità al cittadino
a cura di Patrizia Riminucci, Marta Sametti
- 33 Co-progettare servizi collaborativi di prossimità
*a cura di Chiara Galeazzi, Chiara Gambarana, Cristina Martellosio
con Marialuisa Arruzza, Stefano Olimpi, Giulia Valerio*
- RIATTIVA | LORENTEGGIO
- 39 Il progetto *Riattiva*: obiettivi, azioni e impatti
a cura di Corrado Paternò Castello, Loredana Fontanili
- 41 «Lavori in corso, si prega di non oltrepassare il nastro segnaletico»
- 41 Microcantieri di rigenerazione degli spazi comuni:
tra *empowerment* di comunità e cura dei luoghi
a cura di Accursio Graffeo
- 43 La formazione
a cura di Stefano Radaelli, Luciano Brinolti

RIVIVI | GORLA

- 47 Il progetto *Rivivi*: contesto, obiettivi, azioni e risultati
a cura di Angelo Foglio, Raffaele Galdi
- 49 La partecipazione del cittadino come fucina di cambiamento
a cura di Samuel M. Zucchiati
- 53 **3. COMUNICAZIONE E INNOVAZIONE SOCIALE**
**La comunicazione: uno strumento strategico
per creare fiducia**
a cura di Valeria Cucinotta
- 59 **4. SPAZIO E WELFARE**
**Ripensare lo spazio pubblico attraverso il progetto
e l'*empowerment* di comunità**
a cura di Irene Garbato, Nicola Petaccia
- 67 **5. INNOVARE L'AMMINISTRAZIONE PUBBLICA**
**Il quartiere come pratica di apprendimento
e capacitazione istituzionale**
a cura di Francesco Berni, Michele Petrelli
- 73 **6. MONITORAGGIO E VALUTAZIONE**
**Uno strumento di trasferibilità dei modelli
in altri contesti e città**
a cura di Guido Belloni, Francesco Fattori, David Guazzoni
- 93 **CONCLUSIONI**
a cura di Francesco Berni

REACTION

politiche di welfare dei prossimi anni, superando un approccio prestazionale e adottando un sistema di prossimità e di territorio. In questi mesi abbiamo avviato un percorso di ascolto con il terzo settore per capitalizzare le esperienze di successo effettuate nei territori, come quella di *Reaction*, affinché possano trovare continuità e coerenza in una cornice programmatica in grado di produrre effetti durevoli.

Introduzione

Anna Meroni

Politecnico di Milano

E se progettare insieme fosse una delle strategie più avanzate di welfare?

Nello scorrere le storie che questo libro racconta in modo così diretto, analizzandole e riflettendoci con onestà, probabilmente ognuno di noi riconosce elementi di propria competenza: io le guardo con gli occhi del designer che si occupa di servizi e di creatività collaborativa, e ci vedo delle storie di progettisti.

La mia prospettiva potrebbe quindi essere ritenuta viziata, se non fosse che da più mondi disciplinari anche l'accademia ha iniziato a riflettere sul potere aggregativo, inclusivo e di ingaggio della progettazione svolta in modo collaborativo. Lo fa sulla scia di una pratica già adottata in modo più o meno consapevole nel mondo professionale e, in particolare, nelle imprese che devono governare la complessità dell'interazione fra individui a diversi livelli decisionali, con diverse competenze, responsabilità e motivazioni per renderla significativa, costruttiva ed efficace.

Non voglio equiparare la gestione delle risorse umane di una organizzazione a quella delle situazioni di fragilità, abbandono o emarginazione in cui versano alcuni abitanti dei quartieri più critici delle città, ma voglio evidenziare una possibilità che comincia ad essere suffragata da evidenze, tra le quali alcuni risultati di *Rimargina*, *Riattiva* e *Rivivi*, i progetti di *Reaction*.

Il progettare ci fa passare dalla condizione di spettatori di un problema, o dalla convinzione di esserne addirittura parte, a quella di responsabili, e perfino protagonisti, della sua soluzione. Non ci sarebbe nulla di nuovo in questa considerazione se non fosse che le metodologie e le pratiche del design collaborativo che si stanno diffondendo in vari ambiti sono oggi riconosciute come efficaci acceleratori di questa trasformazione, che si manifesta per le persone come una vera e propria epifania di senso. Non solo: assistiamo al fatto che anche le "comunità" vivano questa trasformazione come un corpo collettivo che "a un certo punto" acquisisce una diversa visione di sé, proiettata nel futuro e per questo "progettuale".

Anna Meroni, dottore di ricerca, è professore di Design dei Servizi alla Scuola del Design del Politecnico di Milano, dove ricopre anche il ruolo di vicepresidente. Co-fondatrice del Polimi DESIS Lab, il laboratorio di ricerca che si occupa di design per l'innovazione sociale e la sostenibilità, e della rete internazionale a cui appartiene, si occupa da anni di come il design possa contribuire allo sviluppo sostenibile dei territori e delle città.

Qual è il “certo punto” e come ci si arriva?

Innanzitutto, precisiamo cosa intendere, in questo caso, per “comunità”: niente affatto un insieme di persone omogeneo o coeso, né tantomeno in armonia, ma accomunato dalla condizione di essere in relazione ad alcuni beni comuni (spazi, risorse, servizi, relazioni e altro) che richiedono di essere considerati e gestiti, e sono accessibili a livello del quartiere. In questa idea di comunità, che è inevitabilmente caratterizzata da motivazioni e interessi diversi se non conflittuali, rientrano quindi non solo coloro che definiamo i destinatari o “beneficiari” dei servizi pubblici, ma tutti i cittadini e le organizzazioni del territorio, comprese quelle del terzo settore, la pubblica amministrazione e talvolta anche l'accademia. Una comunità è, insomma, un oggetto complesso che non è facile coinvolgere in un percorso progettuale e che deve essere ingaggiata nella sua totalità per produrre soluzioni funzionanti e durature per beni che sono di tutti.

Lo stimolo ad avviare progetti e creare e condizioni per attuarli può venire da uno qualunque di questi attori (o più di uno), ma difficilmente trova seguito senza un po' di “mestiere”. Il mestiere è metodo, esperienza, determinazione e un lavoro continuo di costruzione di presupposti che permettano alle comunità di superare le motivazioni individuali in vista di una finalità comune, riconosciuta tale nel momento in cui si aggancia a una visione condivisa.

Insomma, tutti siamo sia nella foto della città che vogliamo cambiare, sia di quella che vogliamo creare, e quando lo capiamo ci trasformiamo in comunità di progetto. È in questo momento che arriva quel “certo punto”. Il metodo e l'atteggiamento di chi fa il mestiere del progettista permette di realizzare, insieme a chi non lo è, queste “fotografie”, combinando svariati approcci di lavoro (dall'etnografia rapida all'analisi sociale, dalla statistica alla psicologia, dalla pianificazione urbana al design dei servizi) in percorsi progettuali agili che, attraverso cicli di sperimentazione rapida, mettono da subito alla prova le possibili soluzioni con l'intera comunità. E lo fa in modo collaborativo, procedendo per prove ed errori e imparando mentre lo fa.

Il mestiere del *Social Community Manager* tratteggiato in questo libro consiste proprio in questo: trovare un punto di incontro e una leva d'azione tra soggetti che coesistono nello spazio e nel tempo del quartiere, ma che, in assenza di un lavoro continuo di infrastrutturazione di relazioni e possibilità, non troverebbero un progetto che possa aggregarli, sia questo di uno spazio comune o di una vita significativa. Una volta che il punto d'incontro è trovato, il progettista usa gli strumenti del mestiere (per molti aspetti riconducibili a metodologie di *design thinking* e *co-design*) per intraprendere con la comunità un viaggio che sicuramente non sarà privo di difficoltà e fatica, ma che ambisce a usare la creatività e le capacità personali per costruire un'idea di mondo diversa da quella attuale e poi provare a realizzarla.

Per chiunque, questo viaggio è una sfida: tuttavia, se ben guidati ad affrontarla, diventa una grande occasione di motivazione, autodeterminazione e, infine, di ben-essere personale e collettivo.

Progettare insieme, infatti, è premessa indispensabile per realizzare qualcosa insieme ed è un'attività che esige focalizzazione, dedizione, esercizio di creatività e concretezza, in un continuo sforzo di relazione e confronto con gli altri. Pertanto, è sempre uno sforzo utile che, se anche non attua pienamente il cambiamento auspicato, prepara progressivamente le comunità alla trasformazione e all'innovazione sociale.