

REACTION

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

a cura di

Francesco Berni, Valeria Cucinotta

Francesco Fattori, Claudio Palvarini

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

RIMARCINA GALLARATESE

RIVIVI GORLA

Partnership con Enti del Terzo settore

Partner di Progetto

Rimarcina 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

Lavoro e Integrazione Onlus, Codici Ricerca e Intervento

www.reactionmilano.org

crediti fotografici

Alessandra Fucillo

<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@poligrafio.it

www.poligrafio.it

ISBN 978-88-9387-215-7

ISSN 2724-5535



Regione Lombardia



UNIONE EUROPEA

Fondo sociale europeo



REALIZZATO CON IL SOSTEGNO DI

POR FSE 2014-2020 / OPPORTUNITÀ E INCLUSIONE

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



REACTION



RIMARCINA GALLARATESE



RIATTIVA LORENTEGGIO



RIVIVI GORLA



CONSORZIO FARSI PROSSIMO



PRATICA ONLUS



SOCIOSFERA ONLUS



SPAZIO APERTO SERVIZI



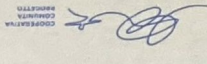
AEI ONLUS



CONSORZIO SIR



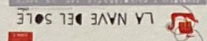
TEMPO PER L'INFANZIA



COOP. COMUNITÀ PROGETTO



TEATRO OFFICINA



LA NAVE DEL SOLE

INDICE

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

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

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 vizata, 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, Riativa e Rivivi*, i progetti di *Reaction*.

Il progettare ci fa passare dalla condizione di spettatori di un problema, o dalla convinzione di essere 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 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 funzionali 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. E 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, attraversando 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* trattato 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.