Piattaforme digitali: il nuovo che avanza

Giselda Rusmini, Sergio Pasquinelli, | 24 marzo 2017

Sul sociale ci circonda un florilegio di siti, piattaforme, nuove app che rappresentano, nel loro insieme, un interessante osservatorio sull'innovazione nel welfare sociale e sulle sue direzioni.

Facciamo tre esempi, fermandoci a siti nati negli ultimi dodici mesi.

Ni&No è una piattaforma web che consente a nipoti e a nonni di chiedere e offrire, in volontariato o dietro pagamento di un compenso, servizi e prestazioni di lavoro occasionale in modo facile e sicuro. I nipoti sono i giovani, studenti e non, dai 18 ai 29 anni che ancora non lavorano. I nonni sono gli over 65 anni, pensionati o che non hanno più un'occupazione fissa. Il punto di maggiore interesse di questo sito riguarda la dimensione collaborativa: "Poiché crediamo nella condivisione, la nostra piattaforma non eroga servizi dall'alto verso il basso ma agisce da abilitatrice, non solo mettendo direttamente in contatto chi cerca con chi offre, ma anche diventando strumento etico di reputazione, fiducia e appartenenza". Diverse le ricerche e offerte di servizi: accompagnamenti a piedi o in auto, baby-sitter, nonno-sitter, aiuti in cucina e nel fare la spesa, piccoli lavori domestici ed altro ancora.

Hellougo.it è il guidatore sostitutivo della propria auto e/o accompagnatore per persone che necessitano di un sostegno, anche non vedenti, nello svolgimento di commissioni e attività quotidiane. Hellougo si rivolge a svariate tipologie di cittadini: chi desidera andare a una festa e preferisce non guidare al ritorno, chi si trova in difficoltà negli spostamenti e necessita di essere accompagnato. Il servizio funziona su prenotazione via app, e il pagamento è automatico (in fase di registrazione viene chiesto il numero di carta di credito). Il servizio è attivo a Milano, Genova e Rapallo, ma l'accompagnamento "sociale" è disponibile solo a Milano. Qui, a fine 2016, Acli ha avviato la sperimentazione dell'app per la prenotazione dello storico servizio di accompagnamento sociale, con l'obiettivo di contenere i costi di coordinamento, allargare il servizio a zone della città con un'utenza più abbiente e applicare un sistema di pagamento differenziato in base al reddito, in modo da offrire un servizio più ampio, equo e sostenibile.

Ogni giorno tonnellate di cibo vengono buttate. La piattaforma online **Last Minute Sotto Casa**, nata come start up nell'incubatore del Politecnico di Torino, consente ai negozi con prodotti alimentari in eccedenza e in scadenza di informare con immediatezza e semplicità i cittadini a due passi dall'esercizio commerciale. I negozianti, tramite l'app, possono così mettere in vendita a prezzi scontati la merce che rischia di avanzare, mentre i cittadini residenti in zona ricevono le offerte tramite una notifica sul proprio telefonino e possono approfittarne acquistando beni alimentari a prezzi convenienti.

Che cosa hanno in comune queste esperienze? Il fatto di non erogare "ex novo" un servizio, ma di utilizzare le risorse esistenti per utilizzarle meglio, lavorando di più sull'atto di intermediare tra risorse e persone diverse che non su quello di produrre nuovi servizi. E' l'economia della collaborazione, se si vuole della "condivisione", dove le parole chiave non sono più produrre, erogare, rispondere, ma attivare, facilitare, dare valore, collegare.

Possiamo chiamarlo "welfare collaborativo", o "partecipato". Fa leva sulle risorse delle famiglie e delle comunità – economiche, di tempo, di cura, di competenza – e le mette in dialogo tra loro, producendo qualcosa più della sommatoria dei singoli addendi. Si fa strada l'idea che per intercettare un bisogno di aiuto oggi sommerso nel fai-da-te non servano tanto più risorse ma soprattutto interventi diversi: un modo nuovo di pensare all'aiuto possibile.

Molte di queste esperienze definiscono spazi sperimentali di estremo interesse. Che fanno emergere bisogni inespressi, rompono le tradizionali modalità di risposta, si muovono su temi e attività che travalicano le categorie di utenza a cui siamo abituati: badante di condominio, baby sitter condivisa, biblioteche con iniziative aggregative e sociali, cortili sociali, *social street*, orti di quartiere, banche del tempo, formazione inter-generazionale, *co-housing*: gli esempi si moltiplicano e in Italia progetti e sperimentazioni sono in crescita ovunque.

In parlamento giace da un anno una proposta di legge (n. 3564) sulla *sharing economy*, che ha come prima firmataria la deputata Veronica Tentori[note]“Disciplina delle piattaforme digitali per la condivisione di beni e servizi e disposizioni per la promozione dell’economia della condivisione”.[/note]. Una legge non per imbrigliarne la crescita ma per valorizzarla, facilitarne lo sviluppo, anche all’interno della pubblica amministrazione.

Per tornare alle piattaforme digitali, la domanda cruciale è: quanta presa hanno? Quanto queste piattaforme sono effettivamente usate? E’ ancora presto per dirlo, sono quasi tutte ancora in una fase di start up. Ma i primi segnali indicano rilevanti differenze con la *sharing economy*, dove tutto passa attraverso internet. Nel campo dei servizi alla persona questo non sembra possibile, lo è solo in parte, internet funziona per certi tipi di interventi e non altri, soprattutto la piattaforma digitale, a seconda del target di popolazione a cui si riferisce e del tipo di intervento che propone, può assumere ruoli diversi: luoghi di intermediazione dell’aiuto, o più semplicemente luoghi di facilitazione e informazione. In molti casi rimane la necessità di una intermediazione reale e non virtuale, il bisogno di guardarsi in faccia e di capire di chi ti puoi fidare.

Come Irs stiamo concludendo un progetto sul welfare collaborativo, sostenuto da un insieme di partner del terzo settore, per iniziare a decifrare questa galassia e a raccogliere evidenze in relazione alle criticità esistenti e alle possibilità che vanno aprendosi negli anni a venire.

Ne daremo conto su questo sito. *Stay tuned*.