

#WelCo

Il Welfare collaborativo

Ricerche e pratiche di aiuto condiviso

a cura di Sergio Pasquinelli

Progetto promosso da:



In collaborazione con:

ACLI Milano

CGIL Lombardia

Comune di Milano

La Cordata coop. sociale

FNP CISL Lombardia

Genera coop. sociale

Il Melograno coop. sociale

SPI CGIL Lombardia

Con il **progetto #WELCO** abbiamo realizzato una ricerca sulle pratiche di welfare collaborativo in Lombardia, esperienze che implicano interazione, scambio, sostegno reciproco tra individui e organizzazioni. In una logica di connessione, inclusione e prevenzione delle fragilità.

Il progetto è stato promosso da IRS – in collaborazione con ARS, Associazione per la Ricerca Sociale – e realizzato in partnership con soggetti del terzo settore, con le parti sociali lombarde e il Comune di Milano, che ne hanno sostenuto i costi.

Un progetto sul welfare collaborativo svolto in modo collaborativo, dove ciascuno ha partecipato secondo i suoi ruoli, le competenze, le disponibilità e i suoi interessi.

Il progetto è stato diretto da Sergio Pasquinelli con la collaborazione di Anna Carretta. Hanno inoltre fatto parte del gruppo di progetto:

Gilberto Creston per Cgil Lombardia; Claudio Dossi e Giuseppe Gambarelli per Spi Cgil Lombardia; Alfredo Puglia e Mario Clerici per Fnp Cisl Lombardia; Andrea Villa e Gianluca Alfano per Acli Milano; Silvia Bartellini e Michela Bellodi per La Cordata coop. sociale; Sara Mariazzi e Cristina Cortesi per Genera coop. sociale; Dario Colombo e Elisa Zonna per Il Melograno coop. sociale; Claudio Minoia e Emanuela Losito per il Comune di Milano, Direzione Politiche Sociali; Giuliana Costa e Giselda Rusmini per IRS.

Un sentito ringraziamento per le informazioni e le osservazioni offerte in fasi diverse del lavoro va a: Marcello Balestrieri, Monica Bergamasco, Lella Brambilla, Luigi Brenna, Ignazio Caruso, Ugo De Ambrogio, Pina Ferrigno, Pierpaolo Forello, Valentina Ghetti, Mauro Gigli, Cecilia Guidetti, Francesca Maci, Annalisa Mazzoleni, Simona Rota, Angelo Stanghellini.

Milano, maggio 2017

Questo Rapporto è scaricabile qui: <http://www.qualificare.info/>



Quest'opera è rilasciata con licenza Creative Commons Attribuzione - Condividi allo stesso modo 3.0 Italia. Per leggere una copia della licenza visita il sito web <https://creativecommons.org/licenses/by-sa/3.0/it/>

I PARTNER DI PROGETTO:



INDICE

1. Introduzione. Il sociale dopo i servizi	4
2. Famiglie che si aiutano	12
3. Hub Territoriali	22
4. La coabitazione	30
5. La badante condivisa	41
6. Piattaforme digitali	48
7. La mobilità	58
8. Conclusioni. Che cosa ci insegna l'aiuto condiviso	63
Riferimenti bibliografici	72
Gli Autori	75

1. INTRODUZIONE. IL SOCIALE DOPO I SERVIZI

di Sergio Pasquinelli

Una rivoluzione silenziosa sta attraversando il welfare sociale. Riguarda una molteplicità di iniziative “dal basso” che cercano nuove strade per rispondere in modo diverso ai bisogni di benessere, qualità della vita, socialità.

L’idea è che mettendo insieme interessi e bisogni comuni si possano produrre iniziative più efficaci e potenti della somma delle azioni di ciascuno: perché produttrici di legami, fiducia, coesione, e perché benessere individuale e benessere collettivo vivono di intrecci¹. Nuove forme di azione collettiva e di mutualismo solidale prefigurano cambiamenti per il sistema dei servizi sociali e sanitari. In parte datati o palesemente in crisi come l’assistenza domiciliare dei Comuni, in parte rigidi e poco inclini a seguire una domanda che si differenzia, come le RSA per gli anziani, per fare un solo esempio.

Parte di un più vasto movimento di economia collaborativa, o *sharing economy*, l’intuizione che muove queste esperienze è che la valorizzazione delle risorse delle persone, delle famiglie e del territorio, in una prospettiva di welfare di comunità, la loro connessione con il supporto di soggetti organizzati diversi (non profit in primis) possa ridurre le fragilità e aumentare il benessere delle comunità locali.

Secondo alcuni in questa direzione occorre porre al centro l’aggregazione della domanda di aiuti e servizi, oggi dispersa e spesso chiusa sul fai da te familiare. Un’aggregazione che superi il rapporto prestazionale *one-to-one* tra operatori e utenti e che sviluppi economie di scala e di specializzazione. Attivazione, cooperazione, condivisone, partecipazione, coprogettazione, reti, fiducia, coesione: sono le parole chiave attorno cui ci si muove.

LE RAGIONI DI UN’ATTENZIONE

Quali sono le ragioni di questa attenzione? Sono in carico ai servizi sociali e sociosanitari di questo Paese non più del 20 per cento degli anziani non autosufficienti. Nel caso dei disabili giovani e adulti non superiamo un terzo della domanda potenziale. La domanda viene facile: e tutti gli altri come se la cavano?

Più difficile dire per famiglie in difficoltà e persone in condizioni di povertà estrema ma le conoscenze, pur frammentarie, ci consegnano un quadro di risposte pubbliche limitate, marginali. Si vedrà cosa succederà con il nuovo Rei - Reddito di inclusione, che dovrebbe iniziare ad allinearci agli altri paesi europei nel contrasto della povertà assoluta.

¹ Non è certo un’idea di oggi anche se è oggi che viene proposta in forme nuove nel campo del welfare sociale. E’ un’idea che ha radici lontane (AA.VV. 1989).

Come estendere le capacità di risposta? Difficilmente attraverso un incremento delle risorse: non è realistico aspettarsi che queste aumentino negli anni a venire. Non in modo rilevante, non per tutti. La surreale vicenda dei tagli ai Fondi sociali avvenuta tra febbraio e marzo di quest'anno non fa che confermare il welfare dei servizi sociali nel ruolo di cenerentola rispetto alle forme più tutelate e protette di aiuto, quello delle prestazioni monetarie nazionali.

Si fa strada l'idea che per intercettare di più il bisogno, il fai-da-te prevalente, servano più risorse ma soprattutto interventi diversi: un modo nuovo di pensare all'aiuto possibile.

Molti servizi che abbiamo costruito negli anni faticano oggi a tenere il passo con il cambiamento. Qualche esempio: i servizi domiciliari per anziani dei Comuni sono diventati servizi di nicchia e marginali; i centri di aggregazione giovanile e gli Informagiovani sono luoghi che si sono via via svuotati di un interesse che si rivolge altrove; le comunità terapeutiche per le dipendenze attraversano da molti anni una fase di crisi e di ripensamento; le strutture residenziali per anziani accolgono in un caso su cinque (dati di Regione Lombardia) una utenza definita impropria, in quanto avrebbe bisogno di servizi più aperti, meno custodiali, meno costosi. Un quarto delle residenze per disabili in Italia ha più di 80 posti letto, dimensioni che limitano le possibilità di inclusione sociale nei territori e nei contesti dove sono collocate.

UN NUOVO PARADIGMA?

Possiamo modificare ciò che esiste, dove questo è necessario, e questo già si fa. Possiamo rivendicare più risorse per il sociale, e anche questo già si fa. Ma dobbiamo soprattutto pensare a nuovi modi di costruire l'aiuto, verso una rete di aiuti attivanti: attivazione delle persone e attivazione delle comunità locali.

L'espressione "welfare di comunità" non è nuova ma ha trovato nuovi impulsi, con l'idea che occorrono nuove alleanze tra istituzioni, famiglie, il privato sociale, il mercato, che valorizzino le capacità di iniziativa dei singoli e delle formazioni sociali.

Certo, i servizi essenziali, quelli rivolti alle fragilità evidenti, alle discriminazioni, devono continuare ad esistere come strumenti di tutela dei diritti, livelli essenziali di assistenza. Ma senza deprimere gli spazi di crescita di questo insieme di esperienze collaborative, che arricchiranno la rete dei servizi più consolidati. E forse ne modificheranno la stessa conformazione.

Per questo è importante creare dei ponti dal piccolo al grande, uscire dalle sperimentazioni infinite, mettere a valore l'esperienza maturata, uscire dai prototipi e aiutare a crescere ciò che funziona. Dal piccolo al grande i ponti e le connessioni spesso mancano in questo Paese.

VICINI, IN PARTE SOVRAPPOSTI, MA DIVERSI

Abbiamo deciso di legare il nostro campo di ricerca, e quindi le esperienze da considerare, a due condizioni:

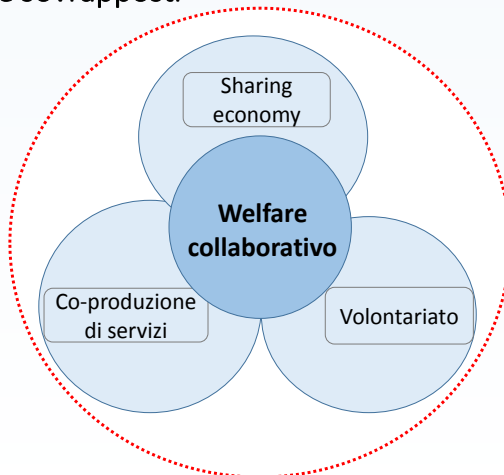
1. La presenza di una dimensione collaborativa tra persone: di scambio, di aiuto, sia direttamente, *peer-to-peer*, sia tramite un organismo intermediario.
2. La presenza di una componente professionale.

Così definito, il campo di indagine si distingue da tre aree di intervento vicine, confinanti, in parte sovrapposte, ma diverse:

- a) la *sharing economy*, per almeno due ragioni (su cui ritorneremo nelle conclusioni): in primo luogo per il fatto che essa si basa su piattaforme digitali; in secondo luogo perché solitamente si basa su transazioni disintermedate. Nel nostro caso entrambi questi elementi, come vedremo, non costituiscono una condizione per la collaborazione.
- b) il *volontariato puro*, che rappresenta un campo di attività molto più conosciuto e studiato, che pure ritroveremo, e in misura talvolta rilevante, nei casi analizzati. Tuttavia abbiamo deciso di concentrarci su esperienze aventi anche un minimo di componente professionale, per capire quali sviluppi di mercato esse possono avere;
- c) la *co-produzione dei servizi*, intesa come processo di coinvolgimento dei cittadini nella produzione di servizi di welfare. La co-produzione intesa come “produzione di servizi pubblici in una relazione eguale e reciproca tra professionisti, utenti, le loro famiglie e i loro vicini” (*New Economics Foundation*; si veda anche Orlandini, Rago e Venturi, 2014). In questa accezione la co-produzione rimane dentro la tradizionale diade operatore-utente, che invece il welfare collaborativo supera, o almeno cerca di superare.

Il grafico che segue rappresenta la collocazione del campo di analisi per come lo abbiamo definito.

Vicini e in parte sovrapposti



Sulla *sharing economy* andrebbe fatta una precisazione importante, in relazione alla disintermediazione. Per *sharing economy* infatti ci si riferisce spesso, in realtà, a servizi su richiesta, a domanda individuale, “*on-demand*”, dove permane una intermediazione (Stringa, 2017), e questa modalità si ritrova in parte nelle esperienze che abbiamo conosciuto in questo progetto. Tuttavia, occorre a nostro avviso tenere presente la diversa configurazione relazionale, paradigma se si vuole, tra i servizi tradizionali, la collaborazione tra pari e i servizi a richiesta, che sintetizziamo come segue:

- Welfare tradizionale: Operatore ↔ Utente
- Welfare collaborativo: Cittadino ↔ Cittadino
- Welfare “*On demand*”: Fornitore ↔ Cliente

DI COSA PARLIAMO

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 somma dei singoli addendi.

Più concretamente parliamo di iniziative volte a favorire l’autonomia e l’inclusione delle persone. Parliamo di socializzazione dei bisogni individuali, aggregazione della domanda per convergere su un’offerta nuova, lavoro sulle connessioni, attraverso processi di mutuo aiuto e nuove modalità di risposta a bisogni condivisi. Si tratta di esperienze a volte promosse e gestite interamente dalla società civile, altre volte da istituzioni pubbliche, altre volte ancora attraverso una partnership tra pubblico e terzo settore. Qualcosa che si avvicina ma non coincide, come si è visto, con la *sharing economy*, quell’insieme di piattaforme che “piacciono perché promettono di non essere più schiavi dell’acquisto e del possesso di beni di consumo, sui quali era basata la vecchia economia predigitale” (Stringa 2017, pag. 103).

Esistono tipi diversi di collaborazione. C’è una collaborazione di tipo “passivo”, l’adesione a una proposta che non implica attivazione di risorse proprie: in un progetto di badante condominiale non c’è bisogno che le famiglie coinvolte si attivino in un progetto, ma che accettino il fatto che la badante che viene sia la stessa che segue l’anziano due piani sotto il loro.

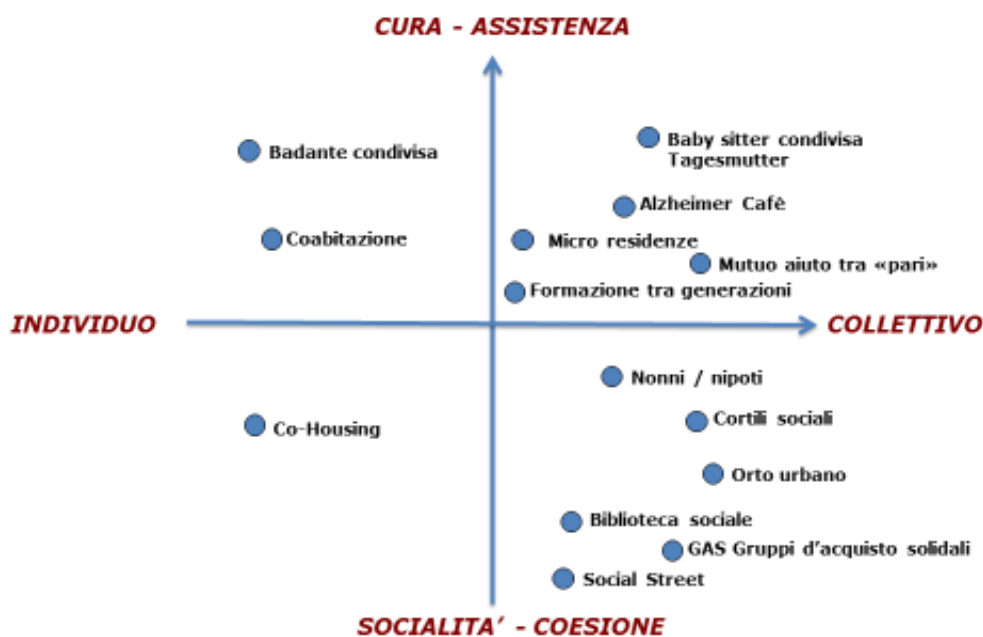
C’è poi una collaborazione attiva, la più sfidante, che a sua volta può declinarsi a livello di singoli o puntare sul collettivo. Quella individuale riguarda l’attivazione del destinatario dell’aiuto, attraverso un patto che impegna e responsabilizza. Nel nuovo Rei – Reddito di inclusione, si parla di *contratti di servizio* tra operatori e famiglie in carico. Si può così “costruire un legame fiduciario con l’utente, a chiedergli di non ridursi ad essere solo recettore di aiuti ma a sua volta di collaborare per dare una mano ad altri” (Ranci Ortigosa, 2016).

La collaborazione può poi assumere una dimensione collettiva, di gruppo. Parliamo di socializzazione dei bisogni individuali, aggregazione degli interessi per convergere su un'offerta nuova, un aiuto condiviso: se sono mamma e lavoro part time posso seguire i figli di altri, e questo poi mi viene ricambiato quando sono io al lavoro. O ancora: un orto urbano ha bisogno di un coordinamento e riesce se ci si aiuta a vicenda.

Inoltre, le esperienze di collaborazione possono oscillare tra un prevalente obiettivo di socializzazione, relazione tra persone, oppure uno più vicino all'aiuto, alla cura, all'assistenza.

Dunque abbiamo due diverse dimensioni: individuo/gruppo e socialità/aiuto. La figura che segue disegna un campo correlando queste diverse dimensioni, ponendole lungo due continuum dove, in via preliminare ed esemplificativa, abbiamo provato a collocare alcune esperienze per come le conosciamo.

Il Campo del welfare collaborativo



Rispetto ai servizi tradizionali cambia il mandato: non erogare ma connettere, non rispondere ma costruire possibilità, non più contenere i mali di una società fragile, ma facilitare, intraprendere, intermediare.

Molte di queste esperienze definiscono spazi laboratoriali di estremo interesse: che fanno emergere bisogni inespresi, rompono il dualismo operatore/utente, si muovono su temi e attività che travalicano le categorie di utenza a cui siamo abituati (Ripamonti 2011; De Ambrogio e Guidetti 2016).

Il lessico di questi progetti cambia di conseguenza: non si parla più di utenti, prestazioni, unità d'offerta. Ma di attivazione, condivisone, coprogettazione, reciprocità, fiducia.

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.

OLTRE LO STORYTELLING: IL PROGETTO #WELCO

C'è un deficit di conoscenze sulle pratiche collaborative, le opportunità e le difficoltà che incontrano. Occorre uscire dallo *storytelling*, dalle narrazioni delle cose buone e capire cosa funziona e a quali condizioni. Abbiamo cercato di farlo con questo progetto.

Su queste diverse esperienze circola una sorta di pregiudizio positivo, che questo progetto vuole, per quanto possibile, superare. Esperienze di cui, per il fatto di essere “nuove” e “buone”, si tende a elogiarne le intenzioni ma talvolta a minimizzarne le difficoltà. Non vogliamo opporre alcun pregiudizio di segno diverso, ma far crescere conoscenze e apprendimenti basati sull'evidenza empirica, sui dati di realtà.

Su molti progetti di welfare collaborativo il tempo sembra maturo per un primo bilancio. L'idea è stata quella di realizzare un'analisi non solo descrittiva ma interpretativa: abbiamo osservato quali obiettivi si prefiggevano i casi esaminati, quali risultati hanno raggiunto, a cosa si possono imputare tali risultati, quali risultati non hanno raggiunto e perché. Insomma quali luci e quali ombre caratterizzano i vari progetti, quali opportunità e quali criticità evidenziano e soprattutto quali lezioni se ne possono trarre.

Possiamo riassumere gli obiettivi del progetto come segue:

- Come si configura il welfare partecipativo e collaborativo in Lombardia?
- Sotto quali forme e in quali campi si esprime? Attraverso quali esperienze?
- Quali punti di forza e di debolezza? Quale impatto sulla domanda? Quali criticità?
- Quali condizioni di sviluppo e replicabilità? e quali spazi per il terzo settore?

Abbiamo così inteso “mappare” le tipologie di presenza dove il welfare collaborativo sta più crescendo, attraverso quali forme e formule, con quali risultati attesi, con quali potenzialità e quali criticità. Con l'intenzione di verificare concrete linee di sviluppo e di indicare azioni di miglioramento in un campo ancora dominato dalla sperimentazione e dal mercato sommerso degli aiuti.

Nelle conclusioni abbiamo cercato di identificare i “messaggi” che quanto osservato ci consegna. L'analisi realizzata vuole contribuire così alla crescita di un welfare di comunità, anche con riferimento al ruolo di sostegno e promozione che può giocare l'ente pubblico.

Ci siamo concentrati su sei aree:

- **L'aiuto tra famiglie**, sia *peer to peer*, sia intermediato da facilitatori e organizzazioni. Questo è forse il campo più ampio che abbiamo affrontato, e dove abbiamo trovato l'insieme più eterogeneo di progetti;
- Gli **Hub territoriali**, o "Community hub", ossia luoghi di aggregazione con funzioni polivalenti, marcati territorialmente, che possono diventare incubatori di aiuto e collaborazione tra persone e gruppi;
- Le **esperienze di co-abitazione**, tra generazioni diverse e tra le stesse generazioni;
- La **badante condivisa** e la badante di condominio, formula molto evocata su cui abbiamo cercato di arricchire l'evidenza empirica, oggi piuttosto limitata;
- Le **piattaforme digitali**, come spazi dove, anche per questa via, transita il nuovo e dove l'innovazione, come ci insegna la *sharing economy*, ha tante possibilità di esprimersi;
- La **mobilità** e i trasporti, condivisi e assistiti, un ambito dove proprio la *sharing economy* ha conosciuto un grande spazio di affermazione e dove il welfare collaborativo presenta differenze e specificità tutte sue.

In ciascuna di queste aree abbiamo dapprima contestualizzato l'insieme delle pratiche in essere, in Lombardia e talvolta anche fuori regione, e quindi abbiamo approfondito l'analisi su alcuni progetti ritenuti emblematici, evidenziandone elementi di forza e criticità.

Di ciascuno dei progetti selezionati abbiamo ricostruito:

- La storia
- I soggetti coinvolti
- I risultati finora raggiunti, per come il progetto li ha definiti
- La sostenibilità e la riproducibilità della proposta
- Gli elementi di forza e di debolezza, gli ostacoli da superare.

Ciascun capitolo si conclude con schemi riassuntivi che vogliono agevolare la lettura e la messa a fuoco degli elementi salienti. Le informazioni sono state raccolte attraverso l'analisi dei documenti, interviste in profondità, contatti con diversi interlocutori. E' stato realizzato un *focus group* sui temi della coabitazione tra generazioni diverse e tra generazioni simili.

Certo molto altro è rimasto fuori, in termini di aree di intervento: intendiamo questo progetto come il primo passo di un piano di approfondimenti analitici che deve proseguire, estendersi, aggiornarsi

Il percorso si è avvicinato, dal punto di vista metodologico, a una ricerca-azione. Essa infatti si è fondata sulla collaborazione, su una alleanza tra ricercatori e attori nella distinzione dei ruoli; su una tematizzazione del suo oggetto funzionale a prefigurare cambiamenti utili all'operatività; su una dimensione anche formativa

del percorso. Si è fatto leva su un rapporto dialogico con una diversa compagine di soggetti operativi sul territorio, attraverso una costante restituzione delle evidenze raccolte. I partner hanno garantito un sostegno economico al progetto, ma non solo: lo hanno alimentato di informazioni, indicazioni, suggerimenti, opinioni.

Un lavoro sul welfare collaborativo svolto in modo collaborativo, partecipato. Via via che parti del rapporto andavano definendosi, queste sono state presentate e discusse con i Partner, a cominciare dal *kick off* avvenuto nell'ottobre 2016. Si è formato un gruppo che ha dialogato al suo interno, che ha mostrato disponibilità al confronto e alla collaborazione nonostante le diverse "anime" che lo hanno composto e nei ruoli ricoperti: l'Associazionismo, la Cooperazione sociale, i Sindacati, il Comune di Milano.

Questo Rapporto vuole essere uno strumento di lavoro, non solo per i Partner che lo hanno sostenuto, ma per tutti quei soggetti che hanno a cuore la qualità della vita e della popolazione fragile in questa regione.

2. FAMIGLIE CHE SI AIUTANO

di Sergio Pasquinelli, Anna Carretta

INTRODUZIONE

L'aiuto tra famiglie, e tra individui, apre un mondo di esperienze molto diverse: per attività e oggetto dell'aiuto, caratteristiche delle persone coinvolte, bisogni interessati, dimensioni territoriali. Esploriamo questa multiforme varietà di esperienze di solidarietà e di scambio che nel tempo è divenuta parte integrante del nostro sistema di welfare. Molte famiglie si sono attivate a partire da bisogni interni al proprio nucleo – riguardanti per esempio la disabilità o la sofferenza psichica di un proprio membro, la difficoltà organizzativa e gestionale che mal concilia responsabilità personali e lavoro – e, nel proprio cammino alla ricerca di risposte, hanno incontrato altre famiglie con cui rispecchiarsi, conoscersi e riconoscersi, costruire alleanza attorno ai problemi e costruire progetti concreti.

Queste pagine mettono a fuoco la dimensione collaborativa di queste esperienze: come nasce, in cosa si realizza, cosa la favorisce, cosa la limita, quali fattori può farla crescere. Partendo spesso dall'impulso di un'urgenza personale, ci si unisce per sostenersi reciprocamente e individuare strategie concrete di risposta ai propri bisogni. La necessità è attivatrice di cambiamento e questa considerazione oggi più che mai è lo sfondo da cui si muove il nostro sguardo.

NON SOLO VOLONTARIATO

L'aiuto tra famiglie si realizza lungo un continuum che va dal volontariato puro all'intervento promosso e gestito da operatori retribuiti. Associazioni che si scambiano aiuti, in una modalità più o meno strutturata, senza l'apporto di professionisti sono davvero tante, e gli esempi sono infiniti. Il Registro lombardo delle Associazioni di solidarietà familiare conta 730 enti iscritti, delle più varie dimensioni, campi di attività, livelli di strutturazione. E parliamo di soggetti dotati di una qualche forma giuridica.

Realtà più fluide e informali in parte sfuggono a una codificazione istituzionale, ma rimangono, forse proprio per questo, di estremo interesse per i significati che esprimono. Due esempi.

Il primo è quello delle **Social street**, in crescita anche in Lombardia. Esperienze di cittadinanza attiva che nascono su piattaforme virtuali (Facebook), ma che poi possono tradursi in una socializzazione reale, in cui decidere "di impegnarsi collettivamente in progetti che hanno come obiettivo la cura dei beni comuni e dei propri vicini di casa, così come la promozione del territorio" (Pasqualini, 2016). Nel 2016 il Comune di Milano si è dotato di Linee di indirizzo per la costituzione di

un elenco di Gruppi informali di “cittadinanza attiva” in cui le Social street rientrano a pieno titolo e attraverso cui possono trovare sostegni.

Il secondo esempio è dato dai **Gruppi di acquisto solidali**, i GAS, cresciuti rapidamente negli ultimi anni. Fenomeno sommerso, perché poco strutturato, ma rilevante nel sostenere la filiera corta della produzione e del consumo di generi alimentari. Oggi Le esperienze dei Gas e le reti di economia solidale trovano finalmente una piattaforma coordinata sul sito <http://www.economiasolidale.net/>.

Diversa e più strutturata, ma sempre basata sul volontariato, è l’esperienza dei 72 **Sportelli sociali dello Spi Cgil Lombardia** per la non autosufficienza. Gestiti da volontari, spesso a loro volta anziani, offrono un aiuto alla cittadinanza trasformando il bisogno in domande da porre ai servizi e alle istituzioni. Ricoprono una funzione importante di *front line*, indirizzano i cittadini a trovare le risposte ai loro bisogni all’interno del welfare lombardo, li aiutano a far valere i propri diritti e ad attivare gli strumenti necessari: la domiciliarità leggera o le RSA aperte, i buoni e i voucher per le gravissime disabilità ecc., e verificano il buon esito delle procedure attivate. A supporto dell’attività degli sportelli opera una Banca dati, divenuta ormai ampia e costantemente aggiornata, che ha una funzione importante di “antenna” sui bisogni dei cittadini lombardi e le loro trasformazioni, oltre che di verifica dei percorsi.

E tuttavia l’aiuto tra famiglie può viaggiare anche sui binari del sostegno professionale, dove l’operatore professionale può assumere una funzione leggera, di facilitazione, fino a ruoli più rilevanti di governo e gestione delle attività. Il nostro sguardo si avvicina di più, per le ragioni esposte nell’introduzione, alle forme di aiuto tra famiglie dove trovano spazio ruoli professionali.

Osserviamo esperienze diverse, in base ad alcune chiavi di lettura che ci sembrano interessanti per capire la diversa conformazione, e le direttrici di sviluppo di un welfare collaborativo che qui trova molte radici.

COME NASCE L’AIUTO: TRE TIPI DI INNESCO

Come prende vita una esperienza di aiuto tra famiglie? Gli inneschi possono essere molto diversi, con il comune denominatore nel riconoscere di avere interessi, bisogni simili.

1. L’Associazione Fare Assieme di Milano – per esempio - nasce nel 2004 per volontà di una coppia di genitori, a seguito dell’evento improvviso e drammatico dell’insorgere della malattia della figlia adolescente. Il problema riscontrato dalla famiglia e che ha generato il bisogno di realizzare un’associazione di famiglie è quello di sapere cosa succede quando una persona si ammala psichicamente: che fare? Come familiari è scaturito il pensiero di coinvolgere altre famiglie per ricostruire reti sociali distrutte. Prima di chiedere all’esterno, le famiglie dell’associazione imparano ad accettare il

familiare malato e le persone malate delle altre famiglie. È nato un processo di famiglia allargata che oggi è di 60 nuclei di cui il 70% vive a Milano e il 30% nel Distretto di Corsico. La famiglia allargata ha avuto come esito il processo di “adozione diffusa”. Il punto di incontro e trasformazione di familiari che diventano attivisti è il gruppo AMA (Auto Mutuo Aiuto). Nella storia dell’associazione, importante è stato portare le preoccupazioni ai servizi, per parlare dei singoli utenti ma anche per progettare interventi territoriali. Due Aziende Ospedaliere, attraverso i Dipartimenti di Salute Mentale, hanno sviluppato un rapporto di collaborazione con l’associazione, che è stato formalizzato con una convenzione da parte dell’Azienda Ospedaliera Santi Paolo e Carlo. L’associazione è parte del Tavolo Salute mentale città di Milano, del tavolo sociale dei municipi 5 e 7 a Milano e del Piano di Zona del distretto di Corsico.

L’associazione ha dato vita a laboratori che hanno finalità di apprendimento, di promozione dell’integrazione sociale e di realizzazione di attività da presentare alla comunità. Attualmente l’associazione ha otto utenti esperti facilitatori, persone che sono passate da una fase di bisogno ad una in cui poter offrire un aiuto e a cui è stata affidata responsabilità in base a capacità e competenze nei vari gruppi. Quando è possibile, viene riconosciuto loro un compenso.

2. Un diverso innesco, con un ruolo di volano giocato dall’ente pubblico, l’ha avuto il progetto “Comunità possibile” di Magenta, lanciato dal Comune di Magenta per tradurre su un territorio più vasto attività nate da un gruppo di cittadini impegnati nella conciliazione della vita privata con quella lavorativa. “Si trattava di reti creative sviluppate dai genitori, per aiutarsi a vicenda nella gestione familiare, iniziative come la condivisione di una babysitter, ad esempio,” racconta Caterina Chiarelli, coordinatrice di progetto. “Ci siamo resi conto del potenziale che sarebbe derivato, valorizzando le famiglie e concentrandosi non solo sulle situazioni difficili, ma sulla totalità delle famiglie del territorio.” Il progetto si articola in tre aree: educazione (spazi di mediazione e supporto familiare, gruppi di mutuo aiuto, attività di counselling e formazione con percorsi condivisi e comuni tra genitori, insegnanti, creazione di focus group tra famiglie e insegnanti per individuare fragilità, criticità e punti di forza nel rapporto genitori-ragazzi-scuola), aggregazione (spazi educativi ed esperienziali, anche all’interno degli edifici scolastici, finalizzati all’ incontro e allo svago per i bambini e le loro famiglie durante il tempo libero), conciliazione tra tempi di cura e lavoro (attività ricreative e educative durante l’estate e i periodi di chiusura delle scuole cogestite da genitori).
3. Un terzo tipo di innesco si realizza quando più famiglie riescono a collegare istituzioni diverse su un medesimo obiettivo. È questo un ulteriore percorso del progetto “Comunità Possibile”, che coinvolge tre asili nido, due scuole dell’infanzia paritarie e quattro scuole primarie, insieme a venti realtà tra cooperative, associazioni familiari e Comuni. «Gli istituti si aprono alle

comunità diventando una risorsa per famiglie diverse», sottolinea Elisabetta Alemanni, responsabile del progetto, «un nuovo modo partecipativo di usare gli stabili scolastici. Sono fioriti laboratori, incontri tra famiglie e veri e propri servizi come il baby-sitting pomeridiano. L'obiettivo è quello di arrivare ad un modello da poter essere replicato su ogni territorio». La tipologia di azioni più richieste dalle famiglie è quella relativa alla creazione di momenti di incontro e networking. «Credo si possa interpretare come il desiderio delle famiglie di non trovarsi da sole», spiega Chiarelli. «È il bisogno di riannodare i rapporti e sentirsi accolti all'interno della propria comunità. Grazie al progetto riescono a trovare una risposta a questa necessità di appartenenza e condivisione.»

AIUTARSI PERCHÉ? I GRUPPI DI PARI ESPERIENZA

Tra i molti campi attorno a cui ci si aggrega, ricorre l'esigenza di condividere soluzioni nella conciliazione dei tempi familiari e lavorativi, e nella cura di figli piccoli.

Il progetto "Noi Famiglie" nato nell'ambito del Piano Territoriale di Conciliazione dell'ASL MI 1, a Garbagnate, ha attivato campus nei periodi di chiusura della scuola; laboratori pomeridiani di supporto allo studio, di animazione, e con offerte culturali e sportive. Sono stati realizzati più di 11 progetti che hanno coinvolto direttamente gruppi di famiglie. Il ruolo delle cooperative sociali coinvolte è stato quello di aiutare a costruire i diversi progetti territoriali.

Il progetto "Family Like", con capofila la cooperativa Vedogiovane nel territorio a nord di Novara, interviene sullo stesso terreno. L'azione "Papà e mamme protagonisti" ha avviato incontri di gruppi di genitori che condividono problemi e si attivano per una soluzione. Ad Arona è in fase di sperimentazione il "co-baby", spazio dedicato ai bambini nella stessa struttura che ospita i genitori in co-working. L'obiettivo del progetto è trasformare il Nord della provincia di Novara in un territorio "family friendly" in cui crescere dei figli non sia un problema e, nel caso di situazioni di disagio, non ci si senta soli ad affrontarli. Come in molti altri progetti, è stato allestito un portale online all'indirizzo www.familylike.it, e a breve nascerà un portale web su scuole, negozi, associazioni, enti che promuovono servizi e iniziative per le famiglie con figli.

Proliferano progetti che si appoggiano a un portale, con funzioni di comunicazione e di informazione delle azioni e delle attività. Anche il progetto "ValFamily" di Sondrio si appoggia a un portale. Nasce da un'idea della Cooperativa Sociale Ippogrifo, che da più di vent'anni si impegna nella progettazione e realizzazione di interventi a favore della comunità. Ippogrifo si occupa di servizi alla persona nei settori dell'educazione e della cura dei bambini, dei ragazzi e delle famiglie, dell'autonomia delle persone disabili e dell'inclusione dei migranti e di persone svantaggiate. Il progetto ha realizzato la tessera ValFamily che permette di entrare nella rete delle famiglie ValFamily e partecipare a una comunità di "pari

esperienza”, accedere ai servizi e alle opportunità promosse e organizzate, contribuire e sostenere il progetto.

In tema di aiuti tra famiglie nella cura della prima infanzia, è codificata l’esperienza dei **Nidi Famiglia**, regolati da oltre dieci anni da Regione Lombardia come una Unità di offerta integrativa all’asilo nido. Come è noto, parliamo di piccole strutture educative, realizzate in un’abitazione privata, che possono accogliere fino a 5 bambini di età compresa fra 0 e 3 anni. Si ispira alle Tagesmutter del Trentino Alto Adige.

Oggi i Nidi famiglia risultano essere una soluzione in calo, nei numeri e nella attrattiva che hanno per le famiglie.

Servizi per la prima infanzia in Lombardia. Confronto 2008-2014

	2008		2014	
	strutture	posti	strutture	posti
Asili nido	1.234	39.181	1.818	58.485
Micronidi	187	1.804	305	2.931
Centri prima infanzia	28	405	94	1.910
Nidi famiglia	315	1.728	304	1.549
Totale	1764	43.118	2521	64.875

Fonte: Regione Lombardia. Open Data 2016

Come si desume dalla tabella, tutti i servizi per la prima infanzia sono cresciuti negli ultimi anni tranne i Nidi famiglia (Ghetti, 2015). Le spiegazioni di questo trend possono essere diverse. La crisi economica, la perdita di lavoro per molte famiglie, e molte donne, ha ridotto la domanda di questo tipo di soluzioni. Il fatto che la Tagesmutter è molto spesso una delle mamme dei bambini accuditi ne limita inoltre la durata, dato che al crescere dell’età dei propri figli viene meno anche la disponibilità delle donne a portare avanti l’iniziativa.

PRATICHE MOLECOLARI: IL MUTUO AIUTO

Il mutuo aiuto tra famiglie rappresenta una pratica diffusa in modo limitato, ma in crescita. Pratica meno diffusa rispetto ad altri paesi europei, per motivi diversi, ma che presenta potenzialità importanti soprattutto quando inserita in un quadro più ampio di proposte e di aiuti.

Parliamo di mutuo aiuto tra persone che vivono condizioni analoghe, genitori di un figlio disabile, o figli di un anziano non autosufficiente. Nella storia di queste esperienze emerge una dimensione chiave: la fiducia. È quando ci si inizia ad aprire che si fa spazio a questa risorsa fondamentale. Nei gruppi di pari esperienza,

simmetrici nella loro composizione, la persona viene accettata per come è, viene spinta a contare sulle proprie risorse, sulla base di quello che Fritz Perls chiamerebbe un buon *auto-appoggio* (Perls, 1977).

Dopo il momento iniziatico delle prime aperture, cruciale diventa il decentramento dello sguardo verso gli altri: “cosa fare per il tuo familiare, pensiamoci insieme... hai bisogno di una mano?” (Taccani e Giorgetti, 2010). Ed è qui che scatta l'aiuto reciproco: dal confronto protetto con la realtà. L'aiuto reciproco scatta quando il gruppo, e un facilitatore, un professionista che lo accompagna, invitano anche i più restii a esprimere qualche richiesta.

I gruppi di auto mutuo aiuto sono però efficaci se lasciano spazio anche a una dimensione individuale nel riconoscere i propri desideri e le proprie possibilità, se evitano quella che Alberto Melucci chiamava la deriva “grupuale” dei servizi, dove “tutto è ricondotto e risolto all'interno di processi comunicativi. Il singolo può essere educato, curato, informato solo all'interno del gruppo, integrandolo cioè in un codice relazionale di normalità” (Melucci, 1982, pag. 139).

Talvolta è necessaria una funzione di facilitazione, come nel caso degli Alzheimer Caffè, presenti ormai in vari contesti, in particolare a Milano grazie al progetto promosso dal Comune “Una rete per l'Alzheimer”. Sono luoghi di incontro, dove i volontari e gli operatori (psicologi, educatori) accolgono familiari e malati per trascorrere alcune ore piacevolmente insieme e combattere l'isolamento, favorendo il mantenimento, il potenziamento delle capacità residue, i contatti sociali. L'obiettivo è volto a sostenere le iniziative tese all'empowerment degli anziani con decadimento cognitivo attraverso attività ludico-ricreative, espressive e di aggregazione/socializzazione, e contemporaneamente dare sollievo ai caregiver.

Un'ulteriore esperienza di coinvolgimento delle famiglie nella costruzione dei percorsi di aiuto è quella delle “*Family group conference*”. Sono definibili come un processo decisionale di tipo partecipativo orientato a valorizzare la capacità della famiglia nell'affrontare i problemi che incontra nel corso della propria vita. Più precisamente “sono un processo relazionale, accompagnato da una figura denominata facilitatore, nel quale la famiglia intesa in senso allargato assume decisioni ed elabora interventi a favore di bambini e ragazzi che si trovano a vivere una situazione di difficoltà” (Maci, 2011). Si traducono in incontri strutturati allargati, utilizzati in diversi ambiti del lavoro sociale, in particolare nella tutela minorile. In Lombardia si registrano esperienze realizzate a Bollate, San Donato Milanese, Lecco, in provincia di Varese, in vari Comuni della Brianza e in altri luoghi ancora.

“Fare legami”: messaggi da un progetto

“Fare legami. Una comunità che gira” è un progetto in corso di realizzazione nella provincia di Cremona, su più poli territoriali, sostenuto da Fondazione Cariplo nell'ambito del programma

Welfare in azione². Comprende un'ampia compagine di partner, con il Comune di Cremona come capofila. Il progetto mira a promuovere benessere socio relazionale, a riattivare reti di comunità e nello specifico creare legami nella comunità e tra gli attori del sociale e del profit. Pur non concluso, il progetto evidenzia alcuni elementi particolarmente interessanti, che sono stati analizzati nello specifico nel polo territoriale del Comune di Pandino, nell'Ambito del distretto Cremasco.

Le attività ruotano attorno a tre direttrici:

- Civic center, uno spazio, localizzato in una scuola media, che ha promosso una serie di attività conciliative per le famiglie, di relazione e socializzazione rivolte agli studenti, ai giovani e gli adulti del paese;
- Laboratori di comunità, che hanno promosso sia azioni di formazione su tematiche di gestione familiare e di gestione domestica che la costituzione di gruppi impegnati in eventi e azioni di raccordo sul territorio;
- Patti Gener-Attivi, ossia micro interventi con persone in situazioni di vulnerabilità, che sono state aiutate, facilitate, responsabilizzate dentro percorsi di rafforzamento delle capacità e di inclusione nei contesti di appartenenza.

Che cosa sta generando il progetto? Come spiega Annalisa Mazzoleni Responsabile dell'Area Servizi Socio Culturali del Comune di Pandino "secondo noi Fare legami ha inciso positivamente sia sui beneficiari delle azioni che sulle reti di contesto. Potremmo affermare che il beneficio principale maturato dall'esperienza in questo primo anno e mezzo è legato alla generazione di competenze e risorse dei cittadini che a diversi livelli hanno partecipato all'attuazione e realizzazione del progetto, al sentirsi riconosciuti e valorizzati".

Certo, il progetto non è esente da difficoltà, che riguardano una certa complessità delle azioni messe in campo, sia per la difficoltà di ingaggiare le reti presenti sia per garantire un giusto tempo di traduzione delle azioni che prevedono l'ideazione e la condivisione tra tanti attori. Il rischio possibile è che lo sforzo messo in campo non sia proporzionale ai risultati raggiunti, se li misuriamo in termini numerici. Il progetto ritiene viceversa più che raggiunto l'obiettivo di un miglioramento della qualità delle relazioni e dei legami sul territorio.

Riguardo alla sostenibilità futura, le azioni di questo territorio già guardano avanti, in quanto il finanziamento dedicato della prima annualità si è già concluso. Civic center e Laboratori di comunità si sono reinventati opportunità per mantenere viva l'azione attraverso donazioni, co-finanziamenti e soprattutto l'impiego di disponibilità volontarie.

A nostro modo di vedere questo progetto sta sedimentando due rilevanti messaggi: per lavorare sulle relazioni di contesto diviene importante considerare l'importanza di uno spazio fisico e il ruolo cruciale di un facilitatore.

1. L'importanza di uno spazio fisico dedicato, un punto di incontro, dove aggregarsi, "dove fare, ragionare. È stato ed è un po' il nostro nido". Uno spazio connotato da fisicità ma anche da emotività. Un luogo neutro che però, allo stesso tempo "deve essere evocativo, creare appartenenza". Nella fattispecie l'Istituto Visconteo ha rappresentato questo luogo per l'Azione Civic Center e il Centro Sociale Incontro per l'azione dei Laboratori. Il luogo fisico diventa luogo di facilitazione, riconoscimento. Ritorneremo su questi aspetti nel capitolo dedicato agli Hub territoriali.
2. L'importanza di un soggetto facilitatore anche nei micro contesti, che nel progetto è stato chiamato "Lab maker". Risulta infatti fondamentale mantenere uno sguardo di insieme, non frazionando le diverse opportunità ma valorizzando ed intrecciando le diverse esperienze che le azioni progettuali producono e soprattutto cogliendo le competenze relazionali e personali che emergono. Tra le fatiche più grandi percepite nel coordinamento delle azioni pandinesi del progetto emerge la tensione a tenere insieme le diverse azioni progettuali, a leggerle trasversalmente cercando di connetterle in modo meticoloso e chiaro.

La figura del "Lab maker" è cruciale se agita con una visione d'insieme e una conoscenza approfondita di ciò che circola su un territorio per mantenere il raccordo, tendere le relazioni tra i diversi interlocutori istituzionali e non, con competenza professionale. Un ruolo cruciale dunque di facilitatore, connettore di risorse, diremo quasi di "abilitatore".

² Si ringrazia Dott.sa Annalisa Mazzoleni e Dott.sa Carla Pozzi del Polo di Pandino, e il Dott. Angelo Stanghellini, coordinatore di progetto e Dirigente dell'Area Servizi al Cittadino del Comune di Crema per il tempo e la disponibilità dimostrata.

GRUPPI OMOGENEI, GRUPPI ETEROGENEI?

L'esperienza di Fare Legami, così come quella di molti altri progetti, solleva un tema: chi viene coinvolto. Quando parliamo di collaborazione, a quale collaborazione ci riferiamo? Composta da chi? Ciò che propongo a beneficio di chi va? Di chi è uguale a me, per caratteristiche sociali, culturali e così via? C'è il rischio di una collaborazione chiusa, che va a beneficio di chi ne ha meno bisogno: la comunità dei benestanti, degli informati, dei connessi.

L'esperienza degli orti sociali, o di quartiere, è istruttiva da questo punto di vista. Ce n'è uno, realizzato a Milano a Quarto Oggiaro, il "Qorto" promosso dalle Acli, in cui questo è emerso chiaramente (Imbrogno e Pasquinelli, 2016). Chi si è mobilitato sull'orto? Due gruppi: chi ne sapeva già di orticoltura e vi ha visto una possibilità di risparmio; e chi era già dentro reti di relazione e amicizie e che ha dato più valore alla condivisione di un'esperienza, alla socialità. Con l'orto condiviso si sono dunque intercettate persone diverse. Persone sensibili, inserite, relativamente agiate, ma anche persone isolate e vulnerabili. L'aggancio di questo secondo gruppo è avvenuto prima sull'orto come possibilità di coltivare un proprio appezzamento di terra. Successivamente, questa possibilità ha favorito la nascita di nuove relazioni. "Importante è l'aggancio sulla concretezza, solo dopo avviene qualcosa sul piano delle relazioni" afferma uno dei progettisti. Per questo progetto, l'eterogeneità sociale dei cittadini partecipanti alle iniziative è stata un valore: i più dotati di risorse di relazione hanno fatto da "traino" per i più deboli (in questo senso anche Checchi et al. 2015). Questo è accaduto grazie a una proposta non chiusa su specifiche categorie di utenza: anziani, disoccupati e così via. E' stato ritenuto essenziale non proporre azioni immediate, quanto delle *possibilità*, aperte a condizioni molteplici.

CONCLUSIONI

La ricognizione effettuata presenta un quadro estremamente vario di possibilità, esiti raggiunti, dinamiche organizzative e professionali in atto. Non abbiamo la pretesa di esaurire la complessità dei temi, ma possiamo evidenziare alcuni punti che ci paiono essere facilitanti nel raggiungere obiettivi di benessere e inclusione, e altri che viceversa ne frenano l'attuazione.

Tra gli elementi di forza ci sembrano emergere:

- a. la presenza di una pluralità di proposte, la non limitazione a una singola linea di attività, ma l'articolazione di occasioni che si dispongono su più fronti: la conciliazione dei tempi, la cura di persone fragili, il sostegno nei casi di difficoltà. Emergono i limiti di iniziative mono-proposta, che rapidamente divengono prestazionali e poco inclusive.
- b. La capacità di coinvolgere attivamente cittadini nella progettazione e realizzazione di azioni, e l'integrazione tra lavoro volontario e lavoro retribuito, con una distinzione di ruoli, un riconoscimento e una valorizzazione reciproca. Un elemento cruciale è dato dalla necessità di

avere sempre più cittadini coinvolti nella prosecuzione delle attività e nel partecipare alla ricostruzione di legami.

- c. La capacità di coinvolgere gruppi di cittadini e di famiglie diverse: per estrazione sociale, caratteristiche socioeconomiche, risorse di relazione. E' nel collegare i bisogni degli uni e le risorse degli altri, o i bisogni diversi degli uni e degli altri che una collaborazione diventa, ci pare, virtuosa. Questa volontà, e questa capacità, connota il tipo di collaborazione, che può essere chiusa o aperta, tra simili o tra diversi, tra gruppi omogenei o eterogenei.
- d. La presenza di un luogo fisico è di cruciale importanza, eventualmente accompagnato anche da un luogo virtuale (un portale). La fisicità dei luoghi può creare legame, fiducia, appartenenza. Lavorando sul paradosso apparente tra la necessità di luoghi neutri, ma anche di luoghi evocativi, come sono stati chiamati a Pandino.
- e. La presenza di un facilitatore, di soggetti dedicati a presidiare le connessioni, la pluralità, se di pluralità delle proposte. Tale presenza è cruciale, pena il rischio di inefficienza e in definitiva di scarsa efficacia delle azioni promosse.

Le difficoltà che l'aiuto *peer to peer* tra famiglie sono speculari rispetto agli elementi appena evidenziati.

In particolare la cittadinanza attiva di gruppi e iniziative diverse talvolta non intercetta la fragilità, riguarda un discorso "tra gli inclusi", tra i consapevoli. E' per esempio abbastanza noto che I GAS, e probabilmente anche l'esperienza delle Social Street, riguardano persone di ceto medio, istruite, con un discreto livello di agiatezza economica. L'aiuto tra pari è sempre esposto al rischio di un aiuto che riguarda - paradossalmente - chi ha meno bisogno di aiuto. Il coinvolgimento di condizioni eterogenee richiede sensibilità e funzioni di facilitazione e di mediazione.

Alcune esperienze sono inoltre in fase di realizzazione lungo una linea del tempo che non permette di certificarne i limiti. L'impulso dato dai finanziamenti pubblici e privati va verificato in termini di sostenibilità nel tempo. Nelle situazioni più professionalizzate è limitata - e dopo la crisi, in calo - la possibilità di intercettare la domanda pagante delle famiglie, come nel caso dei Nidi famiglia.

E' difficile valutare se gli sforzi (economici, umani) messi in campo siano coerenti con i risultati raggiunti, e molta attenzione di molti progetti è più centrata su aspetti di processo (co-progettare, fare rete tra i soggetti del territorio) rispetto agli esiti attesi, in termini di qualità della vita e di benessere dei cittadini.

Di seguito riassumiamo schematicamente alcuni elementi emersi.

Elementi di forza	Elementi di criticità
--------------------------	------------------------------

Vitalità del territorio lombardo	Frammentazione e rischio di dispersione delle proposte: effetto “pulviscolo”
Capacità di offrire aiuti diversi, collegati tra loro	Quanto gli sforzi sono commisurati ai (micro) risultati? Scarsa propensione a valutare gli effetti delle azioni realizzate
Presenza di luoghi fisici che alimentano appartenenza e fiducia	Rischio di una cittadinanza attiva che riguarda i “già inclusi”
Capacità di integrare e valorizzare il lavoro volontario col lavoro retribuito	Scarsa capacità/possibilità di intercettare la domanda pagante di aiuti. La domanda pagante la si intercetta in 3 ambiti: <ul style="list-style-type: none"> - Le attività di cura - La filiera alimentare - Gli eventi culturali

Una riflessione finale. I tempi hanno una importanza fondamentale e la capacità di una loro corretta gestione è molto importante. Qui succede qualcosa di paradossale: i progetti, ogni progetto, si muovono secondo una scansione predefinita, secondo tempi e scadenze. L’idea di una durata dell’intervento assume infatti che in un certo lasso di tempo succeda *qualcosa*, in base al quale si raggiungono certi risultati attesi. Ma affinché accada il cambiamento atteso occorre il concorso di più soggetti. Insomma, il tempo del cambiamento possibile è una variabile controllabile solo in parte.

Tempi e scadenze vanno stabiliti in modo che si possa realisticamente rispettarli. I tempi che ci si dà per pura formalità sono un’ipocrisia che riduce molto la credibilità del progetto. Tempi e scadenze vanno stabiliti usando “parametri flessibili”.

Nei progetti nuovi non è mai certo che cosa può funzionare e ci vuole tempo per fare decantare le sollecitazioni e le proposte lanciate. Tempi lunghi richiedono continuità nel perseguire determinati obiettivi, determinati risultati. Quali sono i “risultati” di un progetto collaborativo? O di welfare di comunità? Sono qualcosa di conoscibile? Come posso definirli, articularli, scomporli? Posso rendere trattabile un tema come questo? Rispondendo a queste domande si porta l’attenzione su dimensioni diverse: le componenti del benessere collettivo, gli inneschi generati, non solo gli esiti. Le tappe e i traguardi raggiunti, che possono preludere a passaggi successivi.

3. HUB TERRITORIALI

di Anna Carretta

IL LUOGO FISICO COME LEVA DI COLLABORAZIONE

Gli “Hub territoriali” sono luoghi fisici e anche “simbolici” rappresentativi della possibilità di ricostruire legami sociali in territori periferici all’interno di aree urbane. Sono spazi, cascine ristrutturati, spazi dismessi rigenerati, biblioteche, orti urbani, luoghi (ri)nati ad un uso polivalente.

Da diversi anni stanno crescendo a partire dall’attivazione di cittadini, che riescono a mobilitare risorse di tempo e competenze e producono tessitura di relazioni e servizi alla comunità. Sono quartieri, biblioteche, orti sociali, poli multifunzionali attivati dal recupero di spazi dismessi. È interessante e prezioso analizzare le spinte a fare e a riprendere possesso di luoghi dimenticati o degradati con l’intento di restituirli alla comunità piuttosto che realizzare una presa di possesso individuale o assistere passivamente a un’erosione di territorio. L’aspetto centrale di questi percorsi è che si costituisce un laboratorio relazionale e politico in cui ciascun portatore di interesse porta anche responsabilità e mette a disposizione risorse. Viene meno il paradigma tradizionale del cittadino che chiede all’Istituzione di intervenire per risolvere, per erogare a fronte di bisogni. Chi si mobilita ha la forza di convocare l’Istituzione al tavolo della coprogettazione di azioni che concretamente apportino un beneficio alla comunità.

La mobilitazione delle persone in queste esperienze incontra soggetti del Terzo Settore con cui costruire e ri-costruire spazi di pubblica utilità. Si stratifica così il terreno su cui poggia la collaborazione. Interessi diversi, competenze diverse che entrano in dialogo e producono concretamente valore aggiunto. Così gli ortisti di Brescia, nella zona Cimabue recuperano aree verdi, allestiscono cooperazione tra chi le utilizza e parallelamente promuovono aggregazione sociale, coinvolgendo gli anziani in attività che si configurano in termini di prevenzione e di cura. Queste esperienze in alcuni casi sono partite grazie alla mobilitazione di cittadini come la biblioteca di Baggio a Milano, in altri casi sono state avviate a partire da progettazioni del terzo settore in accordo con le Istituzioni, come Spazio Agorà a Quarto Oggiaro a Milano. In altri casi ancora nascono dalla spinta dell’istituzione locale che coglie il fermento e le potenzialità del proprio territorio e si fa promotrice di percorsi di welfare generativo come nel caso del Comune di Lodi che ha avviato la produzione agricola di ortaggi in un appezzamento di terreno messo a disposizione da una cooperativa sociale, mettendo in rete un Gruppo di Acquisto popolare che ha circa 5.000 iscritti. I prodotti vengono distribuiti tra i soci ma anche venduti e il ricavato serve a realizzare borse lavoro. Così a Casalpusterlengo,

a Codogno e a Casaleto Lodigiano le attività degli ortisti, che diventano anche tutor, vengono coniugate con attività di integrazione di ragazzi disabili, di persone svantaggiate attraverso l'attivazione di borse lavoro e di distribuzione solidale dei prodotti. Esperienze di orti di quartiere sono promosse e sostenute anche dal comune e dalla provincia di Lecco allo scopo di promuovere socializzazione, collaborazione reciproca, scambio e dono di prodotti. Iniziative partite dai cittadini o promosse dalle Istituzioni Locali che, in entrambi i casi, hanno portato alla costruzione di accordi per la gestione di spazi coltivati in prossimità o nel perimetro dei quartieri, in alcuni casi, come in quartiere San Siro a Milano, all'interno di cortili di caseggiati Aler. Questa esperienza è stata realizzata in collaborazione con il Laboratorio di Quartiere con l'obiettivo di favorire la costruzione di legami tra inquilini di etnie e di generazioni differenti, disinnescando tensioni e conflitti e promuovendo collaborazione. Le modalità con cui si allestiscono spazi di confronto, dialogo e avvio di progettazioni attorno a queste realtà è determinata, quindi, in parte dalla capacità dei cittadini di farsi promotori della segnalazione del bisogno e parallelamente dalla capacità delle istituzioni locali e centrali di riconoscere la necessità della convocazione al dialogo e al confronto. Le Istituzioni non si identificano più nel ruolo di chi decide e investe economicamente per il bene della comunità. Vengono previsti, allestiti e favoriti spazi di confronto con la comunità locale, ascoltate le istanze dei cittadini, interrogate le competenze di chi fa concretamente welfare nella propria quotidianità per valorizzare strategie e sinergie, puntando a potenziare sistemi di connessione più che progetti autoportanti e autoreferenziali. In questo senso sono di esempio le ultime progettazioni realizzate a Milano su impulso del Comune attraverso il sistema di finanziamento che prevede un investimento pubblico al 50% e un restante 50% realizzato attraverso il crowdfunding.

Un esempio di questa progettazione è "Il Cantiere dell'Ortica" progetto proposto dalla cooperativa Il Melograno che mette a disposizione uno spazio fisico dove le persone con idee artistiche e espressive possano trovare ascolto valorizzazione e dove venga favorito il contatto con la rete territoriale per promuovere cultura. Al termine del primo anno il progetto dovrà autosostenersi attraverso la vendita dei prodotti culturali degli artisti entrati nel circuito del Cantiere Dell'Ortica.

In termini di investimento, sono stati destinati importanti fondi alle progettazioni avviate all'interno del programma regionale Welfare in Azione di Fondazione Cariplo. Sono progettazioni che si articolano attorno a dimensioni territoriali più o meno vaste, dal quartiere alla città al distretto e tengono insieme azioni di potenziamento delle reti di prossimità, utilizzando spesso spazi pubblici in modo polifunzionale. Le scuole si aprono agli incontri tra genitori, nonni e bambini; alla sera ospitano corsi realizzati da volontari; si moltiplicano i percorsi di alfabetizzazione alla lingua italiana per mamme straniere. Le biblioteche e i centri di aggregazione divengono incubatori di start up e di fab lab. Abitare i luoghi, fare insieme permette di sperimentare la costruzione di legami sociali, di appartenenza

nel rispetto della differenza, mitigando la paura e l'ostilità nei confronti del diverso. Da un'analisi delle progettazioni finanziate, che attraversano diversi territori della Regione e spesso aggregano più Comuni, differenti soggetti istituzionali, di terzo settore e del volontariato, emerge una particolare attenzione a costruire o ricostruire partecipazione e protagonismo dei cittadini e delle comunità locali. Due in particolare hanno un'azione specifica rivolta alla valorizzazione delle connessioni territoriali.

A Bergamo il progetto "Fili Sociali", che coinvolge altri 4 Comuni, ha tra i suoi obiettivi lo sviluppo di reti sociali di quartiere per contrastare l'isolamento. Figura centrale del progetto è l'operatore di quartiere, punto di raccordo tra i tavoli di lavoro dei quartieri, i comuni e i cittadini. È interessante sottolineare come in tutte le esperienze attraversate siano presenti funzioni di mediazione e di facilitazione del dialogo. Chi riveste questo ruolo ha una posizione "neutra" rispetto ai contenuti trattati. È in genere un operatore con uno specifico mandato di presidio dei canali di comunicazione e di confronto tra tutti i soggetti della rete territoriale. Attualmente le reti sociali del territorio sono 18, su 22 quartieri. Il punto di forza del progetto è rappresentato dalla capillarità dei contatti e dalla tempestività con cui è possibile registrare il bisogno del quartiere e mettere in connessione realtà sociali che non si conoscono per rispondere a bisogni specifici. L'aspetto critico è dato dalla difficoltà di far comprendere ai cittadini che l'operatore non è il soggetto che risolve, ma le soluzioni ai problemi vanno costruite insieme.

All'interno del progetto "Milano Sei l'Altro" è presente un'azione che punta a rendere protagonisti i cittadini. Il progetto nasce per sperimentare un modello di welfare comunitario che favorisca la conciliazione tra tempi di vita e di lavoro, tema che non riguarda solo i singoli cittadini ma tutti i contesti organizzativi pubblici e privati. Si intende costruire un sistema, nei municipi 4 e 6, che metta in connessione tutte le risorse e gli attori della comunità, profit e no profit, pubblici e privati, per dare vita a azioni che si trasformino in servizi per rispondere a bisogni condivisi. Il confronto avverrà in "laboratori urbani" con l'intermediazione di facilitatori e di manager di comunità.

ALCUNE ESPERIENZE

Negli ultimi anni sono cresciute esperienze territoriali di spazi polivalenti a forte relazione con la comunità di appartenenza.

Ne abbiamo incontrato alcune che riteniamo rappresentative della possibilità di ricostruire pazientemente spazi di cittadinanza. In particolare facciamo riferimento a esperienze che si sono allestite attorno alla biblioteca come luogo di cultura e di ricostruzione di legami sociali e al quartiere come mappa topografica e sociale di itinerari per realizzare incontri significativi che permettano di conoscersi e riconoscersi nella formulazione di domande, nella messa in campo di risorse,

nell'individuazione di criticità e di strategie di intervento. Lo spazio, la sua costruzione, diviene il modo in cui diciamo come vogliamo la comunità.

Il Centro Culturale Il Pertini

Nato nel 2012, come sostituzione ed implementazione della vecchia biblioteca di Cinisello Balsamo, è divenuto un centro culturale, progettato insieme alla cittadinanza. All'interno di questo Centro Culturale si è avviata a gennaio 2014 l'esperienza del laboratorio creativo HubOut Makers Lab, grazie alla collaborazione tra l'Amministrazione Comunale, l'Associazione Marse, la Cooperativa il Torpedone, il Centro Culturale Il Pertini e il Consorzio Bibliotecario Nord Ovest. Il makerspace è un luogo fisico in cui chiunque può sperimentare la costruzione di oggetti utilizzando macchine CNC (Computer Numerical Control: frese, punzonatrici, saldatrici, presse, torni, macchine da taglio lamiera) e tradizionali che organizza momenti di incontro e progettazione condivisa, workshop tematici e laboratori dedicati alle nuove tecnologie di fabbricazione digitale. Hubout Makers Lab è nato al termine di un progetto di creatività giovanile. I giovani coinvolti nell'apertura dello spazio, hanno coinvolto altri ragazzi e ragazze del territorio interessati al tema delle nuove tecnologie, che sarebbero poi diventati i mentori (volontari esperti di tecnologia). Tra le attività caratterizzanti ci sono: lo sviluppo di percorsi didattici e di formazione all'interno del Lab, nelle scuole e sul territorio, per sperimentare il saper fare creativo anche in luoghi di apprendimento più formali, arricchendo il tessuto sociale ed educativo della comunità, ribaltando i tradizionali modelli di apprendimento. Creazione di spazi e momenti per incoraggiare le persone a avere un rapporto con gli strumenti tecnologici orientato al self-repairing, al problem solving e al riciclo, promuovendo un approccio meno di consumo passivo e più di conoscenza attiva. Creazione di network con gli altri maker space in luoghi pubblici sorti in questi anni nel Nord Milano e Brianza, o il contatto con altri spazi similari in Italia (Fabriano, Pistoia..).

I punti di forza del Progetto sono l'aggregazione e lo scambio di saperi intorno ai temi della tecnologia, per tutte le età, il mix di artigianato digitale e non, la progettazione di idee utili per la cittadinanza. L'opportunità del Progetto è data dalla possibilità di collaborare con realtà del territorio e dal contatto con le aziende locali.

Punti di debolezza: il luogo all'interno della biblioteca al piano degli uffici è condiviso con altri, non permette l'uso esclusivo e non è sufficientemente isolato dal rumore; c'è poco ritorno dopo i corsi da parte dei partecipanti che spesso utilizzano i percorsi ma non investono in termini di volontariato con il progetto e i corsi a costo basso non permettono una sostenibilità economica.

Le minacce al Progetto sono ascrivibili al fatto che la rete di soggetti allargata e comprendente enti pubblici rischia i tempi dilatati nelle decisioni e è costante il tema della scarsità di fondi.

Il lato positivo del Progetto è l'accessibilità, il punto critico prevalente è la sostenibilità economica. Al momento è uno dei temi di difficoltà maggiori; si punta sui corsi nelle scuole e sulla scrittura di bandi ad hoc.

La riproducibilità: il progetto è riproducibile in qualsiasi territorio ove sia presente un ente con spazi pubblici da mettere a disposizione, un capitale iniziale per acquisto dei macchinari, una rete di soggetti diversi che si occupino non solo della parte tecnica e tecnologica, ma anche del coinvolgimento della cittadinanza. È stato attivato anche un percorso di scambio di esperienze con altre biblioteche del Sistema bibliotecario Nord Ovest che comprende diversi Comuni per favorire la messa in rete di informazioni e di iniziative e rendere il territorio maggiormente reticolare e transitabile.

La biblioteca di Baggio

In Zona 7 a Milano, la biblioteca attraversa un percorso che nasce nel 2011, a partire dalla segnalazione, da parte di alcuni cittadini, della chiusura della biblioteca in orario serale e dalla mancanza di luoghi di aggregazione e cultura disponibili a tutti in quartiere. Alcune associazioni territoriali riconoscono la biblioteca di Baggio come luogo ideale per offrire cultura e aggregazione e decidono di promuovere un percorso partecipato per arrivare alla progettazione di nuove modalità di utilizzo degli spazi.

Il percorso di progettazione partecipata alla trasformazione della biblioteca di Baggio "Baggio mette le ali" può consentire di accompagnare la narrazione dell'esperienza delle biblioteche sociali. Biblioteche che si trasformano da luogo di lettura a luogo di cultura. Luogo dove si costruisce e si sviluppa senso di appartenenza alla comunità. Questa biblioteca è particolarmente interessante sia per la sua storia che per quello che sta succedendo in termini di trasformazione, in quanto rappresenta un interessante esempio di apertura a un confronto costruttivo tra cittadini e istituzioni.

L'elemento di frattura tra istituzioni e cittadini, rappresentato nel 2011 dalla decisione del Comune di chiudere la biblioteca nella fascia serale, rendendo di fatto il quartiere privo dell'unico luogo pubblico aperto e disponibile anche a attività di socializzazione, è divenuto l'occasione per sviluppare legame territoriale e convocare, attorno a un'istanza collettiva, la responsabilità politica. Grande sensibilità è stata espressa da tutti i soggetti coinvolti nel percorso di progettazione partecipata nei confronti degli adolescenti che con la biblioteca e i bibliotecari negli ultimi anni avevano mostrato di avere un rapporto conflittuale. È stato inaugurato nel 2015 un "tavolo adolescenti" in quartiere. Parallelamente sono stati sviluppati percorsi di promozione della legalità con attività di potenziamento dei legami della rete territoriale, di confronto rispetto alle criticità e alle risorse presenti per sviluppare azioni di coinvolgimento diretto degli adolescenti.

Nel percorso di riprogettazione della biblioteca si è aperto anche il confronto con i bibliotecari che attraversa il tema dell'identità del luogo e delle sue funzioni. Questo aspetto critico attraversa molte biblioteche sul territorio nazionale e internazionale. L'esperienza della Sala Borsa a Bologna, solo per citarne una delle più emblematiche, ci dice di un luogo polifunzionale che produce cultura inclusiva e non sente di avere perso il proprio mandato interno di promozione della lettura. La biblioteca come polo culturale nel senso più ampio del termine è una questione molto aperta. A Baggio, in biblioteca ci sono concerti la sera, gruppi di confronto, serate a tema, proposte il cui collegamento con la lettura non è immediato, si promuove costruzione di legami, partecipazione, valorizzazione anche delle esperienze territoriali. "Questa è una parte complementare ma non deve sacrificare lo spazio di lettura, - dicono i bibliotecari. - L'integrazione e l'affiancamento della figura del bibliotecario nello spazio adolescenti con una figura educativa compresente potrebbe essere una proposta percorribile."

Punti di forza: luogo pubblico accessibile, riconoscibile e riconosciuto da tutti. Luogo di scambio di saperi, di cultura inclusiva e di vicinanza. Criticità: servono competenze socio educative che attualmente i bibliotecari non hanno. Domanda aperta che attraversa questo luogo ma anche l'intera esperienza delle biblioteche sociali: i bibliotecari devono acquisire queste competenze o sarebbe meglio ci fossero in biblioteca educatori professionali e animatori per promuovere attività con adolescenti, migranti, senza fissa dimora.

Spazio Agorà

Nasce 8 anni fa a piazzetta Capuana, nella zona 8 di Milano, a Quarto Oggiaro, per volontà di diversi soggetti di terzo settore e di cittadini che chiedevano di poter tornare a utilizzare questo spazio urbano ormai desertificato. L'apertura del centro commerciale Metropoli aveva di fatto determinato la chiusura di piccoli esercizi commerciali in quartiere e la conformazione della piazzetta si prestava alla presenza di attività illegali. Le associazioni territoriali nel tempo ne avevano perso l'agibilità e si sono impegnate a riattivare le attività. Le Acli hanno fatto da

capofila e hanno guidato il percorso. La struttura attuale ha come obiettivo principale rilevare i bisogni di quel territorio, valorizzare e mettere in connessione le risorse presenti, per produrre un effetto moltiplicatore delle iniziative e delle azioni. Spazio Agorà è trasversale e polifunzionale anche in alleanza con soggetti non necessariamente del privato sociale. È attiva una collaborazione strettissima con il Comune di Milano, in particolare con l'assessorato alle politiche sociali, e con diversi soggetti territoriali: associazione Mitades, Save the Children, Civitas, Arci, Villa Aperta, Casa delle Associazioni a villa Schleiber, Welfare Ambrosiano, l'incubatore locale Fabriq, Imprese, dipendenti di Imprese che fanno volontariato a Quarto Oggiaro. Il ruolo dell'ente pubblico è importante perché ha immesso innovazioni sostanziali, per esempio attraverso il progetto WeMi e il progetto di educazione finanziaria e permette di connettere il progetto alla città con una regia più ampia. Con un finanziamento della L. 285 è stato avviato un progetto con donne sole con figli che è alla terza annualità.

Si sta cercando, attraverso coordinamento e connessione, di aggregare le risorse del territorio. Un esempio significativo è rappresentato dalla collaborazione con Fabriq rispetto allo sviluppo della mobilità. Il progetto aveva il problema della sostenibilità economica rispetto all'accompagnamento; è stato chiesto a Fabriq se avesse sviluppato una forma di risposta sperimentabile come start up di impresa. È stato così messo a punto "Ugo" che rappresenta la risposta al bisogno del territorio. L'altro punto di forza è rappresentato dalla collaborazione e coprogettazione con associazioni locali senza frammentare le risorse. L'obiettivo da continuare a sostenere è riuscire a costruire una visione condivisa del territorio e rispondere insieme a opportunità di finanziamento.

Le criticità sono legate alla difficoltà di prendersi cura delle reti. Si creano legami attorno a interessi comuni, ma rimangono le diverse appartenenze sia delle organizzazioni di terzo settore che dei cittadini coinvolti. È un sistema che presenta aspetti di fragilità che richiedono un'attenta opera di manutenzione. Attivare e mantenere aperto il dialogo implica di mettere a confronto istanze differenti che non devono raggiungere un'unica posizione ma imparare a convivere riconoscendo il reciproco vantaggio dato proprio dalla ricchezza espressa attraverso l'eterogeneità. Per arrivare a riconoscere questa positività è necessario operare continuamente delle facilitazioni nella comunicazione e nella costruzione di attività condivise. Ci sono difficoltà di mediazione con il territorio che ha bisogni che cambiano continuamente, il numero di bambini stranieri per esempio è aumentato tantissimo. La presenza significativa di stranieri in un territorio porta con sé un potenziale di conflittualità che serve proprio a segnalare il bisogno di investire in dispositivi di facilitazione della conoscenza e del dialogo.

I rischi sono legati alla capacità di diversificare i partecipanti al progetto. La trasversalità del progetto è difficile in un'area dove il 70 % degli abitanti ha necessità sociali simili. L'HUB dovrebbe riuscire a ampliare il coinvolgimento dei cittadini che possono pagare e contribuire a sostenere economicamente le attività.

Per quanto attiene alla riproducibilità, ci sono modelli che si avvicinano in altri territori. Va sempre tenuta in considerazione la prossimità territoriale. Il modello può essere riferito al metodo di lavoro (trovare risorse sul territorio per costruire le risposte; anche sul piano economico il modello dice di diversificare le risorse).

L'autorevolezza espressa nella leadership di Acli è utile all'aggregazione di soggetti, facendosi da garante nei confronti del territorio e dei soggetti stessi; è utile se riconosciuta, ma non in termini di potere escludente. ACLI non ha una competenza specifica su tutto ma ha coltivato molto negli anni la capacità di aggregare il corpo intermedio. L'affinità si costruisce a partire dai bisogni del territorio e dalla risposta che si vuole dare, comprendendo come cambiano, poi arriva anche il tema della sostenibilità. Però non si è lì per fare servizi strutturati ma per accogliere e leggere bisogni anche in modo innovativo.

Il mercato sociale di La Cordata

Nel quartiere Zumbini, in zona 6 a Milano, all'interno del progetto di Housing Sociale "**Zumbini Sei – Approdi Innovativi e del Villaggio Barona**" curato dalla **cooperativa La Cordata**, è

presente un'esperienza di mercato settimanale "Mercato dei legami" gestito direttamente da produttori locali. Attività sviluppata per aggregare, abbassare i costi della vita, sostenere le aziende agricole in difficoltà dando loro una vetrina gratuita su Milano, educare le persone all'alimentazione sana, rendendola accessibile a tutti. La reciprocità iniziale è stata determinata dalla concessione gratuita dello spazio in cambio di vendita di prodotti a prezzo calmierato. L'esperienza è attiva da 6 anni e ha prodotto la costruzione di legami con gli abitanti, sviluppando azioni di presidio relazionale e di inclusione nei confronti di persone fragili che gli agricoltori hanno "adottato". Parallelamente, la Cordata, che ha una propria sede in via San Vittore, in un quartiere centrale di Milano, è stata contattata nel 2012 da un gruppo di cittadini "cittadini Solari x Milano" che ha chiesto di poter offrire un servizio che migliorasse la qualità della vita (cibo sano) in quartiere. Parallelamente è stato posto l'accento sulla vulnerabilità, individuando strategie di fronteggiamento rispetto al rischio di isolamento e impoverimento di persone del ceto medio. Oltre alla valorizzazione delle produzioni nelle carceri (tanto alimentari quanto artigianali), che hanno avuto precedenza per l'accesso al mercato, sono stati intercettati e coinvolti artigiani (professionisti di altri settori che, avendo perso il lavoro, hanno riscoperto la propria manualità per avere delle entrate).

Una decina di cittadini del quartiere Solari ha seguito il progetto di realizzazione di un mercato settimanale "Mercato in Giardino" all'interno dei locali della cooperativa. Il mercato coinvolge 25 espositori con cui si firma un patto sociale. L'unico costo che hanno gli espositori è relativo all'elettricità e al parcheggio del mezzo. Inizialmente il progetto ha beneficiato di un piccolo finanziamento di fondazione Cariplo che ha sostenuto parte dei costi di accompagnamento della progettazione. Il mercato ha permesso di inserire artigiani locali, persone che si erano "reinventate" un mestiere dopo aver vissuto l'esperienza della perdita del lavoro. Il punto di forza del Progetto è la gestione diretta da parte dei commercianti che hanno progressivamente acquisito autonomia e responsabilità rispetto alla partecipazione settimanale costante e al coinvolgimento degli artigiani locali, a seguito di un forte sostegno da parte dei cittadini di Solari e dei referenti della cooperativa. Il punto critico inizialmente è stato il contrasto da parte dei commercianti della zona. Attualmente la criticità è rappresentata dalla comunicazione e pubblicizzazione del mercato che risulta ancora poco conosciuto in città. La posizione del mercato è in un quartiere centrale ma nascosta in un giardino sconosciuto ai più e attualmente i lavori della metropolitana e l'area C, che ha modificato il percorso dell'autobus che non passa più nella via, penalizzano il transito e l'accesso al mercato.

CONCLUSIONI

Gli Hub territoriali sono esperienze eterogenee: per nascita, dimensioni, funzioni svolte, governance. Variabile è anche il ruolo e il livello di interlocuzione con l'attore pubblico. Crediamo comunque utili delle linee guida da parte delle Istituzioni per poter sostenere la spinta innovativa e la generatività dei territori. Le attivazioni da parte dei cittadini, le progettazioni partecipate che incrociano gruppi informali e terzo settore, richiedono da parte della Pubblica Amministrazione di individuare e mettere a punto modalità di valorizzazione e legittimazione che tengano conto dei tempi di risposta ai bisogni e della trasversalità delle funzioni. Non è più possibile che sia interpellato un singolo settore dell'Istituzione. Queste realtà mostrano con chiarezza la necessità di costituire spazi di dialogo e di decisione che coinvolgano diversi settori della Pubblica Amministrazione.

Questo cambio di paradigma nel Welfare richiede strumenti adeguati di accompagnamento. In questa direzione, l'approccio dialogico che considera tutti i soggetti coinvolti in modo responsabile nell'affrontare le preoccupazioni e nel produrre risposte ha informato la riorganizzazione del welfare di molti paesi

europei. Nel nostro Paese si comincia a sperimentare in alcuni settori del welfare attraverso gli strumenti del dialogo, della facilitazione, della coprogettazione con le famiglie (FGC) e alcune amministrazioni pubbliche stanno cominciando a lavorare, imparando a utilizzare questo approccio. Da questo punto di vista l'esperienza degli Hub è emblematica per comprendere e verificare che il cambiamento in termini di costruzione di risposte collaborative passa attraverso il riconoscimento reciproco e la redistribuzione di responsabilità. Questo richiede di attraversare continuamente confini istituzionali ma anche relazionali e di immettere competenze in grado di accompagnare lungo traiettorie che nel contesto si ridisegnano in funzione dei bisogni che cambiano. È necessario che il dialogo permetta di tradurre i bisogni in domande e in nuove politiche territoriali agite producendo e sviluppando connessioni.

Diversi dispositivi possono permettere di sostenere lo sviluppo di questo approccio: le sperimentazioni possono scambiarsi competenze e saperi; le pubbliche amministrazioni possono intervenire mettendo a disposizione spazi, riconoscendo a chi opera forme di sgravio fiscale o altri meccanismi premiali. E soprattutto, gli stessi Hub territoriali possono attivare risorse sopite, aprire possibilità inedite, alleanze trasversali tra sociale, cultura, mondo dello spettacolo e dell'intrattenimento, dello sport. E' anche questo un modo per proporre il sociale in modo aperto e contaminato.

Punti di forza	Criticità
<ol style="list-style-type: none"> 1. C'è una disponibilità di spazi, soprattutto pubblici 2. Importanza di una regia univoca, una responsabilità univoca con una pluralità di soggetti pubblici e privati 3. Focalizzazione su attività diverse: sociale, cultura, intrattenimento, sport, alimentazione 4. Investimenti diffusi nella comunicazione delle iniziative 	<ol style="list-style-type: none"> 1. I tempi di realizzazione del cambiamento e di ricostruzione di legami richiedono una sostenibilità economica e la capacità di intercettare la domanda pagante 2. A chi ci si rivolge: ai già inclusi o anche alle fragilità? 3. Importanza di capacità di <i>fund raising</i> da diverse fonti

4. LA COABITAZIONE

di Giuliana Costa

In queste pagine si cerca di far luce sulle forme di condivisione abitativa che riguardano le persone all'inizio della terza età, quando sono ancora in grado di pensare e progettare secondo i propri desideri il modo di vivere e di abitare. Prima si chiariscono i termini di uso comune per denominare il vivere insieme, facendo dei distinguo all'interno di un campo semantico confuso e talvolta indeterminato. Si prosegue poi mettendo a fuoco alcune esperienze di condivisione abitativa tra anziani e persone più giovani e, successivamente, tra persone anziane, in Italia e in Lombardia in particolare. Concludono alcune brevi considerazioni di sintesi.

LA CONDIVISIONE ABITATIVA: QUESTIONI TERMINOLOGICHE

La terminologia che viene comunemente utilizzata in Italia per riferirsi alla condivisione di spazi abitativi è molto confusa, in parte perché la si è mutuata dall'inglese, in parte perché molto spesso non è chiaro l'oggetto cui ci si riferisce. Si usano spesso indistintamente i termini condivisione abitativa, cohousing, coresidenza e via dicendo (si veda ad esempio Polci 2013).

E' proprio il cohousing a ingenerare maggiori difficoltà. Proviamo allora a fissare alcuni punti importanti sulla scorta della letteratura più accreditata sul tema. Il cohousing si riferisce all'"insieme di esperienze abitative che tentano di coniugare la dimensione individuale con quella collettiva, e che sono accomunate da tre caratteristiche: la presenza di una buona dotazione di spazi comuni (dimensione fisica), l'organizzazione periodica di attività collettive (dimensione sociale) e il coinvolgimento degli abitanti nella gestione di spazi e servizi condivisi (dimensione organizzativa)" (Sitton 2017). Come appare evidente da questa definizione, vanno dunque sotto questo termine esperienze anche molto diverse tra loro che hanno in comune solamente la ricerca di forme di vita con altri.

Sono forme di abitare condiviso anche tutte le situazioni che prevedono, accanto a immobili, servizi per l'insieme dei residenti, anche di carattere assistenziale o sanitario. Queste si differenziano dalle strutture che per *mission* offrono servizi assistenziali o sanitari a cui si accede in forma temporanea e che non hanno al centro del proprio valore aggiunto la componente cosiddetta "alberghiera".

La pluralità di forme spaziali in cui vi si dà attuazione al co-housing sia in Italia che all'estero è davvero imponente. Lo stesso vale per la loro costruzione e gestione sociale ma la maggior parte degli autori concordano che i cohousing possono essere definiti tali se funzionano sulla base di un meccanismo di selettività per la formazione di "vicinato elettivo" e se le persone che vi fanno parte si danno delle

regole di convivenza.

Una tassonomia interessante e in grado di fare luce sulle diverse modalità di cohousing è proposta da Vestbro e Horelli (2012). Per loro il *cohousing*, va inteso come un complesso residenziale con spazi e servizi comuni. Il *collaborative housing* riguarda i modelli abitativi che insistono particolarmente sulla collaborazione tra residenti, il *communal housing*, quando si fa riferimento a progetti che si pongono l'obiettivo di costruire comunità e il *collective housing*, quando si vuole sottolineare l'organizzazione collettiva dei servizi. Le *commune* sono invece quelle forme di vivere comunitario in cui non ci sono alloggi singoli mentre il *cooperative housing* è un termine generalmente usato in relazione alla proprietà in forma cooperativa degli alloggi e poco ha a che fare con la presenza di spazi comuni o servizi collettivi. Il cohousing dunque è una forma di abitare insieme che implica grosse progettualità sia in termini materiali (la costruzione di nuovi manufatti o l'adattamento di manufatti esistenti", sia in termini di progettazione che giocoforza deve essere partecipata da parte dei futuri residenti. In alcuni casi accade che nuclei familiari o singoli individui vengano cooptati in un secondo momento. I cohousing possono essere intergenerazionali (il modello familiare) per aggregare persone che sono più avanti con gli anni.

In Italia la formula del cohousing è abbastanza acerba nel senso che ve ne sono ancora pochi rispetto ai Paesi nordici dove ha preso piede a partire dagli anni 80/90'.

Tra le forme di condivisione abitativa c'è poi la coabitazione o convivenza in senso stretto, che consiste nel vivere insieme entro gli stessi spazi domestici. Il *homesharing*, nella dizione inglese, è una pratica diffusa in alcuni momenti della vita e soprattutto negli spazi urbani. Si pensi per esempio a coloro che cercando una casa in affitto insieme quando studenti o giovani lavoratori. Si tratta di una scelta contraddistinta perlopiù da esigenze di economicità ma anche dalla ricerca di relazioni significative. A differenza del cohousing che presuppone scelte di lungo periodo e richiedono una progettualità complessa, la condivisione abitativa non implica grandi investimenti in questo senso.

LA CONDIVISIONE ABITATIVA INTERGENERAZIONALE: COHOUSING, FORMULE MISTE E CONVIVENZE

Il cohousing è una forma di abitare condiviso in cui potenzialmente si aggregano persone di diversa età, tra cui anziani. Gresleri, in una ricerca svolta per il Comune di Bologna nel 2012, ha rilevato come nei cohousing italiani non vi siano praticamente anziani (over 65enni) (in Casotti 2013). Ricordiamo che ci si riferisce a iniziative che rispettano alcuni requisiti: la libera scelta dei membri di aderire al progetto sin dalle fasi iniziali della sua formazione, la definizione a priori di un chiaro catalogo di regole di convivenza e "l'esistenza, da prevedere anch'essa sin dappprincipio nel progetto architettonico, di una o più parti comuni che, in termini

di suddivisione dei costi di proprietà o d'affitto, sono considerate un'estensione millesimale della superficie del proprio appartamento" (Sgritta e Deriu, p. 429).

Se nel nostro Paese non esistono (non sono state rintracciate) ancora iniziative di cohousing (per come qui è stato definito) che coinvolgono famiglie giovani e anziani o famiglie anziane³, ve ne sono invece altre che, pur non rientrando in questa fattispecie, appaiono interessanti proprio per l'intento di accostare giovani e anziani nello stesso manufatto, con una progettazione architettonica e sociale ad hoc. Una di queste è Casa Vela a Trento dove convivono 6 studenti dell'Università di Trento e 5 donne anziane supportate da assistenti familiari⁴. Viene da più parti indicato come caso di successo nel contesto trentino, di per sé ricco di servizi di welfare.

L'intergenerazionalità è invece più evidente nei programmi di convivenza tra persone di diverse età. Una delle formule sperimentate in buona parte del mondo è quella della coabitazione tra una o più persone anziane e un o una giovane. Si avviano in modo spontaneo sul mercato, quando un anziano cerca un inquilino, ma sono anche oggetto di programmi organizzati, in grado di tutelare maggiormente le persone coinvolte. Questi ultimi hanno come obiettivo l'organizzazione e la gestione di coppie o insiemi di persone non appartenenti alla stessa famiglia né alla stessa generazione affinché vivano sotto lo stesso tetto, condividendo spazi domestici e la vita quotidiana su base temporanea di più o meno lungo periodo e, nella maggior parte dei casi, scambiandosi dei beni e servizi. Infatti, i programmi organizzati di coabitazione, in inglese *homesharing*, possono definirsi essenzialmente quale "uno scambio di servizi. Un ospitante offre alloggio ad un ospite in cambio di un livello concordato di aiuti" (Kreickemeier e Martinez 2001, p.69). Ancora, le pratiche organizzate di abitazione condivisa consistono in formule che permettono di gemellare sotto lo stesso tetto due o più persone che desiderano condividere i costi di una casa e aiutarsi a vicenda (Ducharme 2006). Nello specifico si tratta di mettere in relazione un proprietario o una persona che ha in carico un contratto di affitto con un'altra che è alla ricerca di un alloggio da condividere (Charlebois, 2002). Quando ad essere coinvolte sono persone portatrici di bisogni particolari (come ad esempio aiuto nello svolgimento delle attività quotidiane) in letteratura ci si riferisce al "shared supported housing" (Cooper, Watson et Graham, 1994).

I primi programmi organizzati di coabitazione di questo tipo sono nati negli Stati Uniti nei primi anni 70' da un'idea di Maggie Kuhn (Kuhn 1991), attivista e fondatrice del movimento "Gray Panthers", la quale fondò nel 1981 negli Stati Uniti la rete NSHRC (National Shared Housing Resource Center) per promuovere il home sharing in tutto il Paese, rete che attualmente conta con 63 schemi⁵. In Europa, tali programmi sono sorti a distanza di pochi anni gli uni dagli altri, a Granada

³ Ad eccezione di un cohousing sperimentale sviluppato a Trento, ad Aldeno, illustrato sul sito di Abitare Sociale, di cui non si sono rintracciate ulteriori notizie.

⁴ <http://www.cooperativasad.it/servizi/servizi-privati/casa-alla-vela/la-casa/>

⁵ Si veda la pagina <http://nationalsharedhousing.org/program-directory>.

(Spagna) nel 1991 con “Alojamiento por Compañia” e a Darmstadt (Germania) con “Wohnen für Hilfe”, entrambi come risposta al problema alloggiativo degli studenti universitari (Costa 2016).

I programmi di coabitazione intergenerazionale si rivolgono perlopiù ad anziani variamente definiti e a studenti universitari ma non mancano casi in cui gli ospitanti sono famiglie o coppie e non singoli individui, l'ospite sia giovane sì, ma lavoratore ormai o dove la diade sia rappresentata da adulti di diversa età, a prescindere da altri status.

Il tema è oggi più che mai rilevante. Le dinamiche demografiche che vedono un progressivo invecchiamento della popolazione e i problemi di *affordability* della casa (Costa et al. 2014) soprattutto nelle medie e grandi città creano sinergie inedite. Di fronte all'aumentare dei bisogni di casa per chi non ne dispone di una o del bisogno di accompagnamento per chi è avanti con l'età fa sì che la questione della condivisione di spazi abitativi tra più giovani e più anziani costituisca un'alternativa valida per quanto poco praticata a costi nulli per la collettività.

L'“ageing in place”, la parola d'ordine lanciata all'inizio degli anni 2000 per orientare le politiche rivolte agli anziani è stata interpretata in modi alquanto diversi in Europa, dando luogo a un ri-orientamento dei servizi di welfare: nei paesi nordici e in quelli continentali caratterizzati da un ampio ricorso all'istituzionalizzazione, si è assistito ad un maggior investimento sulla domiciliarità e sull'offerta di carattere abitativo con la creazione di strutture intermedie e un rafforzamento dei servizi domiciliari; nei paesi mediterranei, si è andati verso un timido sviluppo di servizi domiciliari e si è fatto leva sul forte coinvolgimento delle famiglie nel supportare gli anziani a restare a casa propria. In Italia in particolare, *l'ageing in place* è stato reso possibile grazie all'ampia disponibilità di donne migranti, le cosiddette badanti (Costa 2011).

L'oggetto di scambio varia molto da schema a schema così come le logiche sottese. Vi sono programmi in cui l'ospitalità è fornita a cambio di aiuti codificati per attività specifiche, altri in cui si richiede all'ospitato solamente una presenza nelle ore serali e notturne, altri ancora in cui si richiede solamente di essere genericamente disposti a costruire relazioni positive con l'ospitante. Ancora, vi sono programmi in cui si partecipa solamente a parte del costo delle utenze e altri in cui l'ospite paga anche un affitto o una forma di compensazione per l'uso della stanza o delle stanze. Alcuni prevedono formule miste in cui al crescere delle ore o forme di aiuto diminuisce la somma da pagare fino anche ad azzerarsi.

Nei programmi in cui la componente di aiuto non è contemplata specificatamente ma in cui ci si aspetta di far incontrare persone che sono ben disposte l'una verso l'altra e in cui si paga una sorta di affitto, i costi per l'ospitato sono relativamente contenuti, si attestano ben al di sotto di quelli di mercato (in condivisione con coetanei per esempio). I programmi che hanno un orientamento maggiormente solidaristico non contemplano alcuna forma di pagamento da parte dell'ospitato bensì solamente la compartecipazione alle spese a favore della persona anziana o

della famiglia ospitante, come nei programmi di Trento e di Firenze, entrambi gestiti da organizzazioni non profit (rispettivamente Associazione AMA e Abitare Solidare Auser Firenze, per una rassegna dei programmi si veda Costa 2016).

I programmi di *homesharing* in Italia sono relativamente pochi: molti sono stati avviati ma con scarso successo per via della difficoltà di ingaggiare persone anziane desiderose di mettere a disposizione la propria abitazione (anzi, parti di essa). Si tratta di un vero e proprio punto *dolens* per tutti, assieme alla sostenibilità economica dei programmi. In Lombardia, il programma più conosciuto e che dura negli anni è “Prendi in Casa uno Studente”, gestito con successo dall’Associazione MeglioMilano⁶.

LA CONDIVISIONE ABITATIVA TRA ANZIANI IN ITALIA E ALL’ESTERO

La condivisione abitativa appare una via percorribile? In realtà, le esperienze programmate di condivisione abitativa deliberata tra anziani sono relativamente scarse in Italia. Le persone che desiderano o sono attratte dall’abitare condiviso, tendono a pensarci e darvi attuazione molto prima di entrare nella terza età, a farlo in un’età in cui si allevano i figli perlopiù; la mobilità abitativa è relativamente bassa se comparata a quella di altri Paesi e non ci sono politiche pubbliche che incoraggiano forme di ridimensionamento alloggiativo (il *downsizing*, nel gergo anglosassone).

Per quanto sui media si parli molto di condivisione in età anziana e sia un tema di studio di progettisti, architetti e scienziati sociali, il tema trova poco riscontro nelle pratiche abitative odierne nel nostro Paese, caratterizzato da un tasso di proprietà molto elevato e ancora più elevato tra coloro che si definiscono anziani (70% della popolazione vive in casa di proprietà secondo i dati dell’ultimo censimento, 80% coloro che sono statisticamente definiti come anziani). Il senior cohousing in particolare, non ha trovato una precipitazione concreta. Su internet si trovano molti avvisi e annunci che contengono queste parole e che pubblicizzano questa formula ma se si va a verificare, emerge che si tratta di progetti non partiti o mai avviati.

Il senior co-housing (dove per senior si intendono età anche molto diverse) si è sviluppato inizialmente nei Paesi nord europei. La pietra miliare del senior co-housing è Färdknäppen, sito a Stoccolma, in Svezia (si veda in allegato la scheda del progetto), nato nel 1993 da un gruppo di individui di media età completamente autosufficienti e senza figli a carico che hanno deciso di preoccuparsi dei propri problemi abitativi e di quelli dei figli prima di entrare nella terza età. Come ben illustrano Sgitta e Deriu (2011), “in forma eloquente, e naturalmente idealtipica, l’idea alla base del senior co-housing è racchiusa nell’interrogativo al quale cercavano di rispondere i fondatori di Färdknäppen, una delle più note e citate iniziative di questo genere, nata a Stoccolma alla fine degli anni ottanta: «Come far sì che persone di mezza età possano aiutarsi fra loro, avere più frequenti contatti,

⁶ www.meglio.milano.it

realizzare una migliore qualità della vita, essere meno dipendenti dai servizi sociali, stando vicine e vivendo in un ambiente adeguato?».

In Danimarca ci sono circa 300 esperienze in atto di cohousing per senior e solo alcune si trovano a Copenhagen, la maggior parte sono in piccoli centri sparsi per il paese; il più vecchio progetto si trova a Midgård (1978). In Svezia ve ne sono poco più di una decina. In Olanda i senior cohousing sono molto sviluppati e sono supportati dalle politiche pubbliche. Sono in genere di piccole dimensioni. Negli ultimi anni si assiste allo sviluppo di politiche di “retrofit”, vale a dire di azioni che aiutano anziani che già abitano nello stesso manufatto ad aggregarsi in comunità per sviluppare forme di cohousing”

Sono interessanti le esperienze che vedono l’aggregarsi di donne nella seconda metà della vita per abitare insieme con la formula del cohousing. Ad esempio, nel 2016 è stato inaugurato a Londra⁷ l’“OWCH” o Older Women Cohousing, ideato da un gruppo di poco più di 20 donne (dai 50 agli 80 anni di età) che dal 1998 hanno cercato di trovare il modo e il luogo per vivere insieme e così fronteggiare la vecchiaia meglio equipaggiate, come spiegano nel loro sito www.owch.org.uk. Nel 2013 è stata aperta invece la “Maison des Babayagas”, a Montreuil, vicino a Parigi, una soluzione abitativa gestita da donne ultrasessantenni, guidata da Thérèse Clerc, 85 anni, femminista. La struttura raccoglie una ventina di donne in 20 locali e si definisce autogestita, civile, ecologica, femminista, laica e solidale. Il loro scopo è quello di vivere in una situazione dignitosa, attiva e solidale a prezzi accessibili (pagano circa 400 euro al mese), circondate da persone con le quali si è compatibili e sulle quali fanno di poter contare. I percorsi per arrivare ad entrambe le esperienze sono stati molto lunghi, più che decennali.

Una realtà molto particolare è quella della cooperativa Ansaloni di Bologna (www.coopansaloni.it), che ha realizzato in via Scandellara un’iniziativa in affitto per anziani in via, da soli o in coppia. Trattasi di 40 appartamenti con locali collettivi e asilo nido al pian terreno. L’età media dei residenti è di 80 anni e si attuano forme di mutuo aiuto nonché attività sociali e ricreative. Gli alloggi sono tutti dotati di mobili e tecnologie a misura di persone avanti negli anni. Si tratta di un’esperienza da approfondire.

CUM-VIVERE: I RISULTATI DI UN FOCUS-GROUP

Abbiamo realizzato un focus group⁸ con un insieme di “giovani anziani” che hanno portato un punto di vista di secondo livello rispetto alla propria esperienza in quanto tutti impegnati nel sindacato pensionati o in servizi di carattere territoriale (per esempio attraverso gli sportelli sociali). Sono stati discussi i seguenti argomenti: una fotografia “sociale” dei territori di competenza (Legnano, Milano zona Gallaratese, Rozzano); la mobilità abitativa; la propensione o le necessità

⁷ In UK nel 2013 stavano cercando di partire come senior co-housing circa 11 gruppi (Brenton 2013).

⁸ Il 27 gennaio 2017 presso l’Irs di Milano.

connesse al downsizing (cambiare casa e trovarne una più piccola ma più funzionale alle proprie esigenze); i costi dell’abitazione come spinta a modificare la situazione abitativa; i problemi della solitudine in età anziana; la propensione e a quali condizioni alla condivisione abitativa; il co-housing; la propensione a fare progetti per il futuro, quando non si sarà forse più totalmente autonomi con un focus sulla dimensione abitativa.

Sono emerse le seguenti considerazioni:

- a. la proprietà della casa in Italia costituisce un fattore di freno a forma di cambiamento nella situazione residenziale dei singoli, quand’anche possano essere anche funzionali all’invecchiamento e alle difficoltà che l’andare avanti con gli anni porta con sé;
- b. Esiste non solo una grande diffidenza nell’aprire la propria dimora a persone non appartenenti alla cerchia parentale, ma una grande resistenza a condividerla con qualcuno in pianta stabile, “una resistenza quasi antropologica”;
- c. l’instabilità familiare fa sì che molte persone in età anziana riaccolgano in casa propria figli adulti, a seguito di separazione e divorzio, “saturando” la possibilità di fare progetti abitativi alternativi;
- d. non esiste una cultura della condivisione soprattutto dove si è proprietari;
- e. esiste una forte resistenza a cambiare casa anche tra chi è in affitto in alloggi popolari;
- f. il co-housing si traduce al massimo in “che bello vivere vicino agli amici”;
- g. la solitudine e il bisogno economico non appaiono elementi sufficientemente forti a spingere a cambiare casa o a condividerla tra gli anziani;
- h. c’è molto interesse per “Prendi in casa uno studente”, il programma milanese di coabitazione e convivenza gestito da MeglioMilano.

“Prendi in casa uno studente”⁹

Approfondiamo ora lo sguardo sul programma di coabitazione intergenerazionale gestito dall’Associazione MeglioMilano.

Il progetto ha preso vita da due indagini condotte nel 2003/2004 a Milano, sul tema “studiare e vivere a Milano”. Visto l’alto numero di studenti universitari fuori sede in città, l’associazione si è data il compito di sviluppare un servizio innovativo in grado di far incontrare domanda e offerta di alloggi, nel mercato privato, “in grado di dare un alloggio decoroso e a costi contenuti, sulla scia del welfare accogliente milanese” (MB). Già allora gli studenti fuori sede erano circa il 45% del totale. Attualmente l’85% degli studenti che frequentano corsi universitari o comunque corsi al concludersi del ciclo scolastico non sono residenti a Milano anche se questa percentuale include i pendolari di più corto raggio che non hanno bisogno di dormire in città (dati di MeglioMilano).

Si è così ideata una soluzione che prevede la coabitazione tra una persona anziana (perlopiù

⁹ Si ringrazia Monica Bergamasco dell’ Associazione Megliomilano per la disponibilità offerta.

pensionata) autosufficiente e un giovane non residente a Milano per condividere compagnia e alloggio.

Nel 2004 si è avviata la sperimentazione del servizio in zona 9. Dal settembre dello stesso anno la sperimentazione si è allargata ad altre zone della città visto il successo ottenuto e l'alta richiesta di ospitalità.

Una tappa importante (per via della tentata innovazione) nello sviluppo del progetto è stata l'inserimento degli infermieri come potenziali ospitati nel 2008, dopo una breve indagine che ha rilevato un fabbisogno abitativo da parte di questo personale sanitario e dato dalla numerosità dei poli ospedalieri in città. Nei fatti però non ha funzionato perché le tempistiche lavorative degli infermieri non si addicono ai bisogni degli anziani e i primi preferiscono condividere un'abitazione con colleghi, una soluzione "più rilassante e meno impegnativa".

Nel 2007 MeglioMilano ha organizzato e promosso un convegno nazionale coinvolgendo altre città italiane e internazionali in cui erano attive iniziative simili.

I soggetti coinvolti

Il progetto è stato avviato e gestito perlopiù autonomamente (un aspetto che ha contribuito a limitarne effettivamente la portata). Inizialmente l'associazione ha potuto contare sul supporto della Provincia di Milano che forniva contributi da 500 a 1000 euro una tantum agli anziani che aderissero al progetto per ristrutturare la propria abitazione (imbiancatura, rifacimento infissi). Dal 2005 al 2011 ha stipulato una convenzione con Fastweb per la fornitura di servizio internet gratuito per gli studenti. Nel periodo 2011/2013 ha ricevuto un contributo di Fondazione Cariplo. "Prendi in casa uno studente" gode del patrocinio gratuito del Comune di Milano e, per l'anno accademico 2016/2017, ha ottenuto il patrocinio di Regione Lombardia; con quest'ultima verranno intraprese iniziative volte alla diffusione del progetto a livello milanese ma anche regionale.

Per l'anno 2017 è stato accordato un contributo da Fondazione Cariplo per il rilancio dell'iniziativa e l'individuazione degli strumenti necessari per garantire sostenibilità economica futura all'iniziativa.

Come funziona: cosa viene realizzato, con chi e per chi

Il progetto di MeglioMilano è di carattere intergenerazionale, giovani e anziani vivono insieme durante l'anno scolastico e si prestano aiuto reciproco. Tale aiuto avviene su base volontaristica nel senso che non è né contrattualizzato, né conteggiato. Per questo motivo viene chiesta predisposizione di base alla convivenza di questo genere.

Gli ospitanti devono mettere a disposizione una camera per l'ospitato. Gli ospitati pagano un contributo spese (non un affitto quindi) di 250-280 euro mensili, collaborano con piccoli aiuti e un po' di compagnia. La convivenza è regolata da un accordo di ospitalità di almeno sei mesi, rinnovabile per il tempo che si desidera o annullabile in caso di scarso gradimento reciproco.

Il match tra domanda e offerta viene svolto da MeglioMilano che "raccolge e registra le richieste, approfondisce la conoscenza di giovani e meno giovani che vogliono avvicinarsi all'esperienza; organizza gli incontri e offre la propria assistenza lungo tutto il percorso conoscitivo e di coabitazione. Gli elementi che maggiormente aiutano nella definizione degli abbinamenti sono le aspettative rispetto all'esperienza, alcuni tratti caratteriali, gusti e abitudini in generale. MeglioMilano conosce i pensionati che offrono alloggio incontrandoli nelle loro abitazioni, e osserva i giovani in incontri diretti, facilitando la presentazione di persone affini tra loro, privilegiando gli abbinamenti tra persone dello stesso genere. Compatibilmente con le offerte ricevute si cerca di avvicinare il più possibile i giovani ai riferimenti universitari o lavorativi, minimizzando gli spostamenti e lasciando più tempo libero da dedicare allo studio o al riposo. Durante i mesi di coabitazione, MeglioMilano organizza periodicamente delle chiacchierate, singole o di gruppo, per verificare il gradimento dell'esperienza" (sito).

Dall'inizio del progetto sono stati fatti circa 600 abbinamenti, oltre il 95% di questo è andato a buon fine e si è concluso nei tempi stabiliti. Nel 2016 sono in atto solamente 20 convivenze, un numero sottostimato rispetto alle potenzialità.

Il progetto è realizzato gratuitamente nel senso che non è remunerato né da chi ospita né da chi è ospitato, a differenza di programmi simili svolti in altri Paesi (Costa 2016). E' dunque svolto internamente e in economia, grazie al lavoro delle due persone che lavorano per MeglioMilano stabilmente anche in e per altre attività dell'associazione. Una si occupa degli abbinamenti e l'altra del back office (entrambe hanno una formazione umanistica). Il costo del progetto per Megliomilano può essere dunque stimato nell'ordine dei 15/20.000.

Benefici generati

Chi partecipa al progetto ha dei vantaggi:

- per lo studente: tranquillità, risparmio, tranquillità per le famiglie nel sapere che il giovane è in un ambiente "protetto" e stabilità negli studi (un outcome positivo rilevato)
- per gli anziani: stimolo, aiuto per le famiglie sapere che l'anziano non è solo, incontro con il mondo dei giovani, piccolo aiuto economico (dato che il contributo supera il surplus di costi in utenze)

Il principale punto di forza del progetto è dato dal fatto che chi vi è incluso ha un'alternativa valida al vivere da solo.

Le difficoltà maggiori riguardano la sostenibilità economica del progetto e la disponibilità degli anziani nel mettere a disposizione la propria casa. Nel 2016 sono arrivate oltre 600 domande/richieste ma le convivenze avviate sono davvero poche: 20. La domanda eccede di molto l'offerta.

I rischi non sono individuabili facilmente. La concorrenza di altre nuove e vecchie forme di coabitazione potrebbe minacciare ulteriormente la sostenibilità del progetto.

Le opportunità sono connesse al fatto che lo schema su cui si basa il progetto potrebbe essere utilizzato per altre tipologie di coabitanti. Inoltre attorno al progetto potrebbero svilupparsi iniziative di vario tipo di carattere più sociale e culturale, facendo leva sulla comunità che si crea nell'intercettare tante persone varie.

Sostenibilità economica e riproducibilità

La sostenibilità economica del programma "Prendi in casa uno studente" è piuttosto difficile nel senso che non essendo ad oggi un programma remunerato né da chi ospita né da chi è ospitato l'ente gestore MeglioMilano, deve essere pagato con fondi di altra natura. L'associazione ha da poco ottenuto un finanziamento da Fondazione Cariplo per rilanciare, allargare e ampliare il programma. Obiettivo primario è remunerare una figura senior che segua gli abbinamenti, una figura di primo contatto (back office), un supporto contabile. Verrà altresì sviluppata una piattaforma web che aiuti nell'incrocio di domanda e offerta e nella gestione delle informazioni che vengono lasciate, nonché nel monitoraggio delle convivenze e nella produzione delle relative statistiche.

L'associazione valuterà come e con quali modalità introdurre un contributo al servizio (si ipotizza una cifra di 150 euro all'anno sia a chi ospita sia a chi è ospitato), anche effettuando modifiche allo Statuto.

Alcune città italiane stanno già sviluppando programmi simili o pensano di farlo, tra cui: Venezia, Trento, Catanzaro, Bergamo e Monza. Alcune esperienze tra cui Como e Roma, si sono rilevate fallimentari. Il problema sottostante è sempre di carattere economico, ma anche di scarsa visibilità. E' necessario che tali esperienze siano veicolate agli studenti e agli anziani attraverso numerosi canali. Viene sottolineata l'importanza che il programma "sia adottato" dall'ente locale.

Per concludere, il programma "Prendi in casa uno studente" ha molte potenzialità ma è limitato dal punto di vista economico per il momento. Qualora riuscisse a intercettare risorse attraverso

il pagamento di una fee da parte di chi vi partecipa, potrebbe allargarsi. Solo numeri più consistenti ne assicurerebbero peraltro una maggiore sostenibilità economica, garantendo nel contempo una maggior capacità di attrarre l'attenzione di chi ne è potenzialmente beneficiario. Megliomilano ha attualmente poche forze e personale per poter diffondere in modo capillare presso gli anziani questa iniziativa. L'imbalance tra domanda e offerta è davvero molto vasto, sono molte di più le domande da parte di studenti a pervenire a MeglioMilano che le offerte di convivenza da parte degli anziani.

In altri contesti i programmi di convivenza intergenerazionali funzionano se gestiti nel mercato privato o se assunti internamente da enti di natura pubblica o para-pubblica (Costa 2016). A Milano il programma è stato sostenuto dal pubblico ma senza alcun sostegno economico da parte degli attori pubblici, se non in un primo momento e con misure molto modeste (il contributo una tantum da parte della Provincia). E' stato anche molto ripreso nei media ma non è mai "decollato" per via della sua scarsa portata economica e dell'impegno che in qualche modo richiede.

Per il futuro ci sono buone possibilità di rilancio grazie al finanziamento appena ottenuto da Fondazione Cariplo. Il progetto potrebbe essere accolto però più fortemente da un qualche soggetto collettivo, come sindacati pensionati o organizzazioni più ampie, con la messa a disposizione di personale, capacità di far pervenire a un pubblico allargato le informazioni di base sul progetto ecc.

CONCLUSIONI

Dalla ricognizione effettuata, dal focus group realizzato e dall'esperienza di MeglioMilano emerge un campo ancora poco esplorato, sia in termini di ricerca, sia per quello che riguarda la messa in campo di iniziative in questa direzione. Relativamente alle esperienze che riguardano la terza età, va tenuto presente che la condizione anziana non è monolitica e che qualunque azione deve fare i conti con una pluralità di condizioni socio-economiche, di stati di salute, di inserimento nella vita sociale e familiare e via dicendo. Qualunque iniziativa si voglia intraprendere deve dunque calibrarsi su questa diversità.

L'alto tasso di proprietà dell'alloggio da parte degli over 65enni, assieme alla mancanza di una cultura della condivisione delle generazioni che non hanno mai sperimentato questa forma di abitare e alla pervasività dei legami familiari rendono particolarmente difficile lavorare in questa direzione.

La condivisione abitativa anche temporanea potrebbe comunque svilupparsi in due direzioni:

- a. quella di carattere intergenerazionale attraverso programmi quali "Prendi in casa uno studente". Qui occorrono nuovi soggetti promotori.

I sindacati confederali in particolare già svolgono sull'Housing sociale un notevole ruolo di promozione all'interno della contrattazione territoriale. Nella contrattazione sociale dei territori (si veda www.negoziazione.lombardia.it) lo sviluppo di una progettazione partecipata, che la contrattazione sociale delle parti sociali promuove, potrebbe avere un ruolo forte di diffusione anche in tema di coabitazione, superando le resistenze che ancora esistono nel dare risposta al bisogno di

non stare da soli e ampliando il target della domanda (non solo studenti ma anche giovani precari che vivono condizioni lavorative instabili). E' comunque sul lato dell'offerta che occorre soprattutto lavorare. Come si è visto infatti le domande di coabitazioni sono di molto superiori a quelle di chi offre una stanza o porzione del proprio alloggio.

- b. Quella di carattere intragenerazionale, attraverso la creazione di spazi di incontro e di mediazione di domande che fanno fatica a uscire da uno stato latente. Le esperienze di convivenza programmata tra persone anziane sono piuttosto scarse, se non quelle in co-housing, in cui però i tempi di realizzazione sono molto lunghi e, come affermato da chi ha portato avanti questa progettualità, "ci vuole una volontà ferrea" e un gruppo coeso. Una iniziativa interessante sarebbe quella di provare ad aggregare persone che dispongono di risorse relazionali in comune attorno a un progetto di questa natura, sia di possibile convivenza che di co-housing. Occorre una promozione culturale presso la popolazione anziana verso i temi della condivisione.

CONDIVISIONE ABITATIVA IN SINTESI

Punti di forza <ul style="list-style-type: none"> - Possibilità di scambio e razionalizzazione delle risorse - Contrasto della solitudine 	Rischi <ul style="list-style-type: none"> - Non corretto matching nelle convivenze - Assenza di tutele e garanzie
Difficoltà <ul style="list-style-type: none"> - Mancanza di politiche pubbliche che sostengono e intercettano progettualità private - Resistenza alla condivisione degli spazi domestici con estranei - Diffidenza e barriere culturali 	Opportunità <ul style="list-style-type: none"> - Intercettare bisogni latenti di condivisione - Coinvolgere non solo studenti ma anche giovani lavoratori - Aggancio con una pluralità di servizi e aiuti

SITOGRAFIA

<http://www.condominiosolidale.org>

<http://www.coopansaloni.it>

co-housing.it

www.owch.org.uk

www.cooperativasad.it/servizi/servizi-privati/casa-alla-vela

www.abitaresociale.net

5. LA BADANTE CONDIVISA

di Sergio Pasquinelli e Giselda Rusmini

INTRODUZIONE

In Lombardia il ricorso alle badanti non si riduce. Certo le famiglie fanno fatica, l'assistente familiare rappresenta una spesa che non tutti si possono permettere, ma essa rappresenta ancora una risorsa essenziale per la non autosufficienza. In una regione il cui numero di persone anziane aumenta di circa 40-50.000 unità all'anno, la domanda di cura che non trova risposte nel sistema formale della assistenza tenderà inevitabilmente a crescere e a rivolgersi a questo mercato, ancora ampiamente sommerso e deregolato.

In Lombardia sono almeno 156.000 le assistenti familiari, di cui il 90 per cento straniere e di cui la maggioranza senza un contratto di lavoro. Secondo l'Inps i lavoratori regolarmente assunti erano, a fine 2015, 56.000, ma questa è solo la parte emersa e regolare del fenomeno, in quanto la regolarità contrattuale corrisponde a poco più di 1/3 del totale (Pasquinelli e Rusmini, 2015 "Primo Rapporto sul lavoro di cura in Lombardia").

Tenendo presente che una parte di queste 156mila lavoratrici può assistere anche due persone, in maniera più o meno intensa, il numero di anziani assistiti da una badante si può ragionevolmente stimare intorno a 175mila, corrispondenti all'8,2% degli ultra 65enni residenti: si tratta del "servizio" più diffuso in Lombardia.

Rank order degli interventi a favore degli anziani in Lombardia (valori assoluti e percentuale di persone over 65enni utenti)

Anziani assistiti	%	N
Assistenza familiare (badanti)	8,2	175.000
Assistenza domiciliare integrata - ADI	3,9	80.045
Assistenza residenziale per non autosufficienti	2,9	59.418
Servizi di assistenza domiciliare comunale - SAD	1,6	31.699

Fonte: stime Irs ed elaborazioni su dati Istat e Ministero della Salute, Sistema informativo sanitario, anni vari.

LA BADANTE CONDIVISA

In tempi recenti è cresciuto un atteggiamento critico sul rapporto “un anziano-una badante”.

Un atteggiamento che ha prodotto tentativi interessanti, ma anche ipotesi fantasiose e di scarsa realizzabilità. Come quella di creare cooperative di badanti, equiparabili a un’araba fenice: se ne parla (di tanto in tanto) ma nessuno sa dove sono.

L’assistente familiare si regge su un modello di servizio tipicamente individuale. Che isola le persone, ne mantiene la solitudine, impedisce la cooperazione di risorse e di risposte. Le esperienze di lavoro condiviso vanno nella direzione di superare questo modello. Parliamo di una assistenza che “produce processi complessivamente ricompositivi” (Fosti e Longo, 2013, pag. 147), che aggrega la domanda e organizza l’offerta in maniera tale da essere condivisa tra più anziani.

Da questo punto di vista la badante condivisa si iscrive in quel “welfare condominiale” che riguarda anche altre tipologia di bisogno, le baby sitter in modo particolare.

L’intenzione di ridurre l’isolamento, il rapporto uno a uno, è lodevole ma talvolta velleitaria e oggi possiamo dire qualcosa sugli sforzi che sono andati in questa direzione.

Nel caso delle badanti parliamo di esperienze diverse in base a chi le promuove e chi le paga:

- a) chi promuove il servizio e sostiene i costi legati al reclutamento e al suo coordinamento;
- b) chi è il datore di lavoro e chi paga la badante.

In base a queste due variabili troviamo quattro casi diversi di condivisione:

Chi promuove e coordina il servizio	Chi è il datore di lavoro	Esempio
1. Soggetto privato	Famiglia	Confabitare
2. Soggetto privato	Amministrazione di condominio	Anaci
3. Ente pubblico	Cooperativa sociale	Comune di Brescia
4. Ente pubblico	Agenzia di somministrazione o Cooperativa sociale	Comune di Milano (sistema domiciliarità) Progetto “We-Mi”

Vediamo questi quattro casi nello specifico.

Nel primo caso un soggetto privato si fa carico di proporre e organizzare il servizio gestendone gli aspetti contrattuali/amministrativi, mentre i datori di lavoro sono i singoli assistiti (o loro familiari) che pagano la lavoratrice in base alle ore di utilizzo. Un'esperienza di questo tipo è quella che Confabitare (Associazione proprietari immobiliari) afferma di condurre dal 2012, che avrebbe coinvolto una cinquantina di condomini a Bologna. Il servizio offerto dall'Associazione consiste nel reperimento delle badanti, nel loro coordinamento e nel disbrigo delle pratiche relative all'assunzione e alla preparazione delle buste paga. La lavoratrice, che è occupata a tempo pieno presso un condominio, è assunta direttamente dagli anziani attraverso più contratti part-time, per importi di circa 200/250 euro mensili, quindi per poche ore alla settimana. Il servizio di Confabitare è gratuito e non comporta alcun aggravio di spesa rispetto ad una normale assunzione da parte della famiglia.

Il secondo caso è dato dalla recente figura di "Badante di condominio" inserita nel nuovo Contratto collettivo nazionale per dipendenti dei proprietari di fabbricati. Dal 2016 si è così aperta la possibilità che le singole amministrazioni di condominio assumano badanti, a fianco dei custodi e delle altre figure contemplate. Il condominio suddivide il suo orario tra più condomini, e può rivalersi su di essi in termini di costo pro quota.

Nei fatti, tuttavia, tale figura non risulta essersi diffusa, per ragioni legate a una certa complessità amministrativa e organizzativa che essa richiede. Gli anni a venire ci diranno se tale figura potrà affermarsi, ma le condizioni di sviluppo non sembrano particolarmente favorevoli.

Nel terzo caso, l'ente pubblico fornisce un servizio di assistenza a famiglie che possono essere o meno già in carico ai servizi domiciliari, nella logica di favorire la socialità e ampliare i sostegni offerti. La lavoratrice è reclutata generalmente attraverso cooperative sociali (Brescia).

A Brescia operano due figure di "Badante di quartiere", iniziativa nata nel quartiere di San Polo e ora interamente finanziata dal Comune di Brescia. Ciascuna di esse, assunte da una cooperativa sociale¹⁰, segue diverse decine di anziani, con funzioni di prevenzione e aggancio precoce vicine a quelle tipiche del "Custode sociale", realizzando accompagnamenti, piccoli lavori e un supporto leggero e limitato nel tempo.

¹⁰ Vale la pena ricordare che le cooperative sociali, contrariamente alle Agenzie per il lavoro, non possono assumere le assistenti applicando il contratto di lavoro domestico, ma sono obbligate ad utilizzare quello delle cooperative, più oneroso. Per approfondimenti si rimanda al "Primo Rapporto sul lavoro di Cura in Lombardia": <http://www.maggioli.it/lombardiachecura/>

Nel quarto caso, come a Milano, piccoli gruppi di persone residenti in condomini popolari beneficiano dei servizi resi da una assistente familiare disponibile presso lo stabile per almeno 24 ore settimanali. Le assistenti familiari sono assunte da una agenzia per il lavoro¹¹, con una quadrangolazione tra famiglie, servizio sociale, cooperative accreditate, agenzie per il lavoro, che presenta una eccessiva complessità. I risultati di questa sperimentazione, pur avendo finora coinvolto solo circa 120 anziani, evidenziano elementi di un certo interesse.

Riprendiamo dal *“Rapporto di valutazione del Sistema per la domiciliarità del Comune di Milano”* curato da Irs e Amapola¹² alcune considerazioni. Un obiettivo centrale del badantato di condominio è quello della condivisione del servizio, che però può essere intesa su diversi livelli, dalla semplice condivisione della stessa badante, alla condivisione di alcune mansioni (piccole spese, commissioni, ecc.), alla socializzazione fra gli utenti. Ebbene, la pratica del servizio ha dimostrato che quest’ultimo passaggio sia molto difficile da raggiungere e in alcuni casi poco auspicato.

Per gli anziani coinvolti, non risulta essere una difficoltà il fatto che la badante presti servizio per più persone, elemento che costituisce la normalità anche per gli altri operatori dei servizi domiciliari. Meno gradita è invece l’idea che nelle stesse ore le badanti possano svolgere mansioni per altri utenti, in quanto l’orario non è condiviso ma individuale, e questa stessa eventualità viene definita rara anche da parte delle assistenti familiari che affermano di non avere abbastanza tempo e in genere di non essere munite di automezzi su cui poter caricare per esempio la spesa, trovandosi tutt’al più a farlo fuori dall’orario di lavoro.

Rispetto alla potenzialità connessa alla socializzazione, gli utenti mostrano una certa diffidenza. Alcuni accoglierebbero positivamente un momento di socializzazione ma nutrono perplessità sulla compatibilità con gli altri, mentre sembra maggiormente realizzabile un’attività volta al rafforzamento delle reti sociali nella zona di residenza, laddove le condizioni psicofisiche dell’utente gli consentano di uscire dal proprio domicilio. In generale attività di socializzazione non sono ancora state sperimentate. Tale funzione viene ritenuta più attinente alle attività sociali organizzate dai custodi sociali e le badanti stesse sono consapevoli dei limiti di determinati utenti e di eventuali conflitti che intercorrono con il vicinato, motivo per cui rispettano la riservatezza delle persone in carico e non hanno finora proposto attività particolari orientate in questo senso.

¹¹ <http://wemi.milano.it/2016/badante-di-condominio/>

¹² Irs, Amapola, *Report di valutazione del Sistema per la domiciliarità del Comune di Milano*, Dicembre 2016.

Comune di Milano – Sperimentazione badante di condominio: opinioni in merito allo stato di attuazione, potenzialità e rischi relativi alle caratteristiche della condivisione del servizio.



Fonte: Irs, Amapola, *Report di valutazione del Sistema per la domiciliarità del Comune di Milano, dicembre 2016.*

Anche col progetto “WeMi” finanziato dalla Fondazione Cariplo, Il Comune di Milano intende promuovere la “badante di condominio”. Essa può essere direttamente assunta dalle famiglie, oppure può essere fornita attraverso lavoro somministrato da una Agenzia per il lavoro, attraverso il portale del progetto, con una differenza di costo consistente: circa 9 euro all’ora nel primo caso (al lordo di tutti i contributi) contro 12 euro nel secondo: cifra che comprende la paga per la badante e il *mark up* dell’agenzia, che assume direttamente l’assistente familiare, per il servizio fornito. Il servizio è in avvio al momento di scrivere.

BENEFICI E LIMITI

Quali vantaggi e quali limiti incontrano questi quattro casi?

Fra i principali vantaggi che queste esperienze hanno finora espresso vi sono:

- la presenza di un soggetto che si occupa della gestione del rapporto di lavoro (Agenzia per il lavoro, Cooperativa sociale);
- la possibilità di utilizzare la badante per il tempo di cui l’assistito ha realmente bisogno, nella consapevolezza che in caso di emergenza è possibile reperirla all’interno del condominio.

Le difficoltà del lavoro di cura in condivisione riguardano tre aspetti:

- la disponibilità a trovare e mantenere un accordo fra vicini di casa, o anche di zona. In una indagine svolta su un campione di anziani non autosufficienti in Emilia Romagna, solo il 24 per cento si è dichiarato disponibile a condividere una badante con altre famiglie all'interno del proprio condominio o quartiere (Longo 2016, pag. 81);
- la tipologia di bisogni a cui far fronte, che non possono essere particolarmente intensi, in termini di assistenza richiesta. Se l'esigenza fosse intensa questo precluderebbe la possibilità di condividere la badante con altri;
- infine i costi di transazione: l'organizzazione che recluta, propone, coordina la badante di condominio ha dei costi. Chi li sostiene?

IL NODO DEI "COSTI DI TRANSAZIONE"

Nel complesso, ciascuno dei quattro casi osservati registra un numero limitato di anziani seguiti. In certi casi molto limitati. Perché? Crediamo che cruciale sia la presenza di un soggetto che *promuove, gestisce e coordina il sistema*¹³. Il lavoro di cura condiviso può infatti presentare vantaggi per le famiglie interessate a qualche ora di assistenza settimanale. La sua attivazione richiede tuttavia una attività non secondaria di promozione del servizio, necessita di un accordo stabile nel tempo fra diversi nuclei residenti all'interno del medesimo stabile e la presenza di un soggetto che si fa carico di coordinare il sistema e dei relativi costi.

La badante di codominio richiede cioè una organizzazione che ha dei "costi di transazione": informazione, promozione, reclutamento, definizione/revisione degli accordi, coordinamento. Per questo motivo è una soluzione ancora poco diffusa, limitata nei numeri.

IL LAVORO DI CURA CONDIVISO / BADANTE DI CONDOMINIO

Punti di forza - Opportunità	Debolezze - Rischi
1. Supera il rapporto una badante – un anziano, potenzialmente problematico	4. Richiede una organizzazione: chi la paga? Forse è per questo è una soluzione ancora poco diffusa
2. Libera la famiglia dal ruolo di datore di lavoro (nel caso di lavoro in somministrazione)	5. È una soluzione adatta a bisogni di cura e assistenza limitati
3. Favorisce la condivisione e la socializzazione: degli anziani, dei loro familiari, delle badanti	6. Richiede un consenso, per nulla scontato, fra più nuclei familiari

¹³ Non risultano esserci esperienze di abitanti di uno stabile che decidono in autonomia di attivarsi per avere una badante di condominio. Gli oneri legati alla promozione, gestione e coordinamento di una tale figura, prima ancora dei suoi costi, è probabilmente ciò che alimenta resistenze da parte degli amministratori di condominio.

CONCLUSIONI

Il “modello individuale” è realisticamente superabile?

In questo modello ci sono pregi e difetti: non bisogna buttare via il bambino con l'acqua sporca. La relazione anziano-badante non va svalutata come poco costruttiva di legami sociali: in realtà legami e fiducia circolano eccome in queste relazioni, relazioni marcate affettivamente. L'idea di favorire prossimità e socializzazione è ottima, ma non facilmente praticabile. In larga parte gli assistiti sono persone affette da gravi patologie e hanno bisogno di una assistenza assidua: come tale, individuale.

Più che superare il modello individuale, occorre eliminarne i limiti e le criticità. In una direzione o nell'altra (superamento o “aggiustamento”) tutti i tentativi devono tuttavia venire a patti con esigenze di sostenibilità economica e gestionali a cui non è semplice dare risposta.

Sviluppo degli strumenti a sostegno del rapporto famiglie/badanti: condizioni e punti di attenzione

	Condizioni di sviluppo	Punti di attenzione
Lavoro condiviso	<ul style="list-style-type: none">• Mantenimento di un differenziale di costo limitato rispetto al lavoro non condiviso• Maggiore investimento nell'ambito della comunicazione pubblica, per far capire i vantaggi rispetto al libero mercato• Incentivi economici nei casi più fragili	<ul style="list-style-type: none">• Le connessioni con garanzie minime di qualità, compresi i possibili sostegni economici• Le connessioni con gli sportelli e tutti i dispositivi previsti dalla legge regionale lombarda 15/2015.

6. PIATTAFORME DIGITALI

di Sergio Pasquinelli e Giselda Rusmini

Multicanale, immediata, pluridiretta. La comunicazione assume sempre più spesso queste caratteristiche grazie alle innovazioni tecnologiche. Web, app e smartphone possono essere potenti mezzi per sviluppare un welfare collaborativo, modalità di aiuto, servizi e interventi che fanno leva su una diversa intermediazione tra domanda e offerta, su aiuti circolari, aprendo nuove prospettive sul fronte del welfare sociale.

Le piattaforme digitali – siti che mettono in contatto diretto le persone e permettono il realizzarsi di scambi, e siti più tradizionali di carattere “informativo” – possono agevolare l’accesso ai servizi in ambito sociale, favorire un uso più razionale delle risorse private, sostenere l’interazione e lo sviluppo di percorsi condivisi. Tra i siti informativi che comunque favoriscono scambi e mutuo aiuto vanno senz’altro richiamati i portali dei sindacati pensionati confederali regionali, in particolare della Cgil (<http://www.spicgillombardia.it/>) e della Cisl (<http://www.fnplombardia.cisl.it/>) che offrono molte informazioni, in particolare per la popolazione anziana.

I campi in cui le piattaforme si stanno sviluppando sono molteplici: la mobilità, la casa, il lavoro, in particolare. A titolo puramente esemplificativo riportiamo alcune esperienze di *social eating* realizzata recentemente da Anci:

Esempi di iniziative di social eating e home restaurant

Iniziativa	Come funziona	Link
Gnammo	Gli utenti hanno l’opportunità di organizzare eventi culinari di <i>home restaurant</i> attorno alla propria tavola.	https://gnammo.com/
Cookening	Punta sul lato social questa community che vuole far incontrare le persone grazie all’occasione del cibo. Condividere pranzi e cene è un modo per fare nuove esperienze e conoscere nuove persone. Ci si organizza sempre su base locale e si compiono ricerche.	www.cookening.com
PeopleCooks	<i>Social eating</i> allo stato puro. Assomiglia molto a un social network questo sito che permette sia di cucinare per gli altri, per chi è pratico di pentole e coperchi, sia di cercare un cuoco o meglio un <i>cooker</i> che cucini per sé a costi molto ridotti. È necessario registrarsi in alcuni casi e sottoscrivere un piccolo abbonamento.	www.peoplecooks.it

Restaurant Day	Piattaforma internazionale che mette in contatto persone che vogliono aprire a casa il proprio "ristorante per un giorno".	http://www.restaurantday.org/it/
Cucina e Condividi	Si tratta di una community che può funzionare anche localmente in cui gli utenti possono condividere in tempo reale quello che stanno cucinando. Vale anche per tutti i pigri ai fornelli che non hanno voglia di cucinare. Basta registrarsi e il pranzo è servito - anche se prima o poi è necessario ovviamente ricambiare.	www.cucinaecondividi.it
Fornello popolare	Il progetto avviato dal CCCTO riprendendo il concetto storico del fornello popolare, aperto dall'Istituto Faà di Bruno quasi un secolo e mezzo fa. Al fornello si mangia e si beve a buon prezzo, ma soprattutto ci si porta il cibo da casa e lo si cucina lì, magari insieme a dei perfetti sconosciuti che, da quel momento, diventano compagni di pasto.	https://www.facebook.com/Fornello-Economico-Popolare-1622944261273578/?fref=ts
FeedMe	Con FeedMe il <i>social eating</i> si sposta anche sugli smartphone: approfittando della geolocalizzazione, infatti, questo nuovo servizio permetterà di scoprire gli <i>host</i> più vicini e scegliere anche in base alla propria posizione geografica.	http://feedme.webflow.io/

Fonte: Anci, Ufficio Studi e Ricerche, 2016

Le piattaforme digitali che abbiamo qui considerato hanno una spiccata componente di "aiuto sociale" e sono state scelte in base a segnalazioni dei partner di progetto ed una ricerca *ad hoc*. Abbiamo selezionato 10 siti web che promuovono componenti collaborative sul territorio lombardo (e non solo), scelti senza alcuna pretesa di esaustività.

1. WeMi - www.wemi.milano.it
2. Ni&No - www.nieno.it
3. Familydea - www.familydea.it
4. Hellougo - www.hellougo.com
5. Bircle - www.bircle.co
6. A Casa lontani da casa - www.acasalontanidacasa.it
7. Rete del dono - www.retedeldono.it
8. Non riservato - www.nonriservato.net
9. HousingLab - www.HousingLab.it
10. Social Street Italia - www.socialstreet.it

Nelle prossime pagine proponiamo una breve descrizione di ciascun sito web (servizio offerto, promotore, ambito territoriale di operatività). Segue una analisi

trasversale che mette in luce alcuni punti di forza e di debolezza di queste progettualità, emersi anche dai colloqui con alcuni testimoni.¹⁴

DIECI PIATTAFORME DIGITALI

WeMi

Un sito web per far incontrare domanda e offerta privata di servizi domiciliari. È WeMi, realizzato nell'ambito del progetto Welfare di Tutti del Comune di Milano, con il sostegno della Fondazione Cariplo. Cinque i tipi di servizi offerti alla cittadinanza: benessere della persona (pasti a domicilio, trasporto, ecc.), sostegno alla famiglia (badante, colf, baby-sitter, ecc.), gestione delle attività domestiche (piccole manutenzioni, traslochi, ecc.), socializzazione e condivisione (attività ricreative, assistenza familiare condivisa), educazione finanziaria. I servizi, che hanno prezzi prestabiliti, sono erogati da 58 enti del privato sociale accreditati dal Comune di Milano. Il sito offre, per ciascun tipo di servizio, l'elenco degli erogatori e una scheda che illustra la prestazione, il tipo di personale impiegato, il prezzo, la procedura di attivazione e i contatti degli erogatori.

Ni&No

Ni&No è una piattaforma web nata nel 2016 che consente ai nipoti e ai 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.

Familydea

Il primo portale nazionale di e-commerce dedicato ai servizi alla persona, alla famiglia e per il welfare aziendale. Così si presenta Familydea, che intende promuovere le imprese sociali e soddisfare i bisogni di assistenza, cura, educazione e gestione della casa delle famiglie. Il portale consente di cercare i servizi selezionando il territorio di riferimento: per ognuno compare una scheda descrittiva della prestazione e dell'erogatore, con i riferimenti per il contatto. Familydea è un progetto della Cooperativa Sociale Altridea, offerto in collaborazione con 120 cooperative attive sul territorio nazionale. Previa registrazione, è possibile prenotare e acquistare direttamente il servizio online,

¹⁴ Si ringraziano per la disponibilità: Gianluca Alfano (Acli Lombardia - Hellougo), Federico Bastiani (Social Street Italia), Nicola Ciancio (Non riservato), Mauro Gigli (Consorzio SIS - Familydea), Emanuela Losito (Comune di Milano - WeMi). La responsabilità di quanto riportato nel testo è esclusivamente degli autori.

successivamente l'utente viene contattato da un operatore per concordare modalità e tempi di intervento. E' possibile, tuttavia, procedere al contatto e al pagamento tradizionale, anche tramite voucher per servizi alla persona¹⁵.

Hellougo

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 cittadino: chi desidera andare a una festa e preferisce non guidare al ritorno, chi deve portare e/o ritirare l'auto dal meccanico, 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, nel quartiere Quarto Oggiaro. Qui, a fine 2016, Acli Milano ha avviato la sperimentazione dell'app per la prenotazione dello storico servizio di accompagnamento sociale¹⁶, 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.

Bircle

Bircle è una start up che si pone l'obiettivo di diventare il punto di riferimento per tutti i viaggiatori disabili, rendendo il viaggio un'esperienza serena per tutti. Si tratta di un'applicazione mobile e web attraverso la quale il disabile motorio o il suo accompagnatore avrà a disposizione delle guide turistiche specifiche per le proprie esigenze. Ciascun luogo è valutato per **tre tipologie di disabilità motoria**: disabili in sedia a rotelle; disabili in sedia a rotelle con accompagnatore; disabili con bastone, stampelle o deambulatore. Le guide possono essere sia focalizzate su singole tematiche o aree di interesse, sia riguardare aree geografiche più o meno estese, ma prevedono in ogni caso la cura degli aspetti di accessibilità. La natura dei contenuti è *user-generated*, pur se accompagnata da un ruolo attivo del team di Bircle.

A Casa Lontani da Casa

Propone una rete di Case di accoglienza per malati e familiari. Le degenze sono spesso prolungate, soprattutto per le problematiche onco-ematologiche e riabilitative, e richiedono talora periodi di ricovero lunghi, magari alternati a brevi dimissioni. In queste situazioni è indispensabile offrire ai parenti e accompagnatori, ma talora agli stessi pazienti, soluzioni abitative idonee che li facciano sentire "a casa" anche se "lontani da casa". Il sito aiuta a trovare un alloggio temporaneo a Milano e dintorni. Il censimento delle possibilità abitative che viene fornito è uno strumento di informazione e di consultazione, per trovare

¹⁵ Familydea ha stipulato, in esclusiva, un contratto di collaborazione con Ristoservice (Day) società specializzata nell'emissione e nella fornitura di "Buoni Welfare" finalizzati alla fruizione di servizi di welfare aziendale.

¹⁶ Il servizio consiste nel coordinamento delle richieste di accompagnamento che giungono soprattutto da parte degli anziani e nella loro soddisfazione grazie all'aiuto di volontari.

la soluzione più vicina alla sede del ricovero, più confortevole e, cosa che non guasta di questi tempi, più economica.

Rete del Dono

Una piattaforma di crowdfunding per la raccolta di donazioni online a favore di progetti di utilità sociale ideati e gestiti da organizzazioni non profit. Rete del Dono è un sistema di raccolta fondi che permette a più persone di mettere in comune risorse e sforzi per finanziare un progetto, secondo un principio di collaborazione che parte dal basso. Le organizzazioni non profit possono promuovere i loro progetti iscrivendosi al portale; i sostenitori possono supportare le campagne di crowdfunding con iniziative personali di raccolta fondi (personal fundraising); i donatori possono effettuare donazioni online a favore delle organizzazioni presenti sul portale, partecipare a un'iniziativa di raccolta fondi organizzata da un sostenitore e invitare parenti e amici a fare altrettanto. La piattaforma, fondata da privati, riceve dalle organizzazioni una percentuale sulle donazioni (5% più Iva).

Non Riservato

Non Riservato promuove processi innovativi negli spazi pubblici attraverso la collaborazione tra i propri aderenti (associazioni, cooperative, professionisti e imprese) e le comunità. I progetti si caratterizzano per agire nello spazio pubblico, attivare processi di riappropriazione e coinvolgimento creativo dei partecipanti, sviluppare la socializzazione e l'incontro. Non Riservato è una Associazione di Promozione Sociale nata alla fine del 2014 da un nucleo di 16 organizzazioni¹⁷ e raggruppa oggi 25 realtà attive negli ambiti dell'arte pubblica, sport e giochi urbani, street art, architettura e design. Al sito web di tipo "informativo" (ora in fase di ristrutturazione) si affianca l'uso dei social e di metodi più tradizionali di comunicazione che variano in base alle attività proposte e al tipo di destinatari (es. volantinaggio, ma anche installazioni). Il progetto è stato sostenuto da Fondazione Cariplo e dal Comune di Milano.

HousingLab

HousingLab è il sito web dell'omonima associazione senza scopo di lucro, nata con l'obiettivo di diffondere i buoni esempi di cohousing, condividere le competenze e favorire la sperimentazione di un abitare sociale e collaborativo. Il gruppo di lavoro offre sostegno ai gruppi orientati al cohousing, promuove e organizza attività culturali quali convegni, fiere, mostre, seminari, concorsi, manifestazioni, visite sul tema abitare sociale e collaborativo; svolge attività formative e laboratoriali anche presso le scuole e le università; lavora alla creazione di una rete per la condivisione e lo scambio idee ed esperienze; pubblica e diffonde articoli, libri, video sul tema dell'abitare sociale e collaborativo.

Social Street Italia

Il sito offre informazioni e sostiene la nascita di nuove "Social Street", ossia gruppi Facebook fra vicini di residenza, con l'obiettivo di favorire la socializzazione,

¹⁷ Hanno preso parte al percorso di progettazione e di costituzione di Non Riservato: Ex-voto, De.de.p, Focus, Connecting Cultures, Giambellitaly, Asterisma, Garten, Tutamondo, ShareRadio, Parasite 2.0, Ira-C, Giardini in Transito, HC, Temporiuso.net, Architetti senza Frontiere, Podisti da Marte

instaurare legami, condividere necessità, scambiare conoscenze e portare avanti progetti comuni. Lo scopo è creare socialità disinteressata¹⁸, raggruppando le persone con l'unico criterio della vicinanza di abitazione. Dopo la nascita del gruppo Facebook "Residenti in Via Fondazza", sorto a Bologna nel settembre 2013, il fondatore e un partecipante¹⁹ hanno creato Social Street Italia per rispondere alle crescenti richieste di informazioni e di aiuto per l'avvio di nuove esperienze. Il sostegno che essi offrono è su base volontaria e l'apertura di nuove Social Street è a costo zero. Da ottobre 2013 ad oggi, grazie anche alla risonanza data dai media, sono nate circa 400 social Street in Italia e una sessantina all'estero.

UNA PREVALENTE FUNZIONE INFORMATIVA

I 10 siti web hanno caratteri di unicità molto spiccati. Come considerazione generale possiamo dire che essi sono molto centrati rispetto a una funzione di informazione e poco, solo in parte se paragonati alle più note piattaforme di *sharing economy*, di fruizione diretta di aiuti e servizi, in termini di scambio o compra-vendita.

E' possibile raggruppare questi siti in base al tipo di attività offerta in tre tipologie:

1. Siti che mirano ad **aggregare la domanda** di servizi alla persona (WeMi, Ni&No, Familydea, Hellougo), mettendoli in relazione con una offerta coordinata.
2. Siti che sostengono un **uso innovativo e socialmente sensibile di beni e risorse** (Bircle, A casa lontani da casa, Rete del Dono).
3. Siti che promuovono lo **sviluppo di percorsi comuni, di esperienze condivise, di relazioni** (Non riservato, HousingLab, Social Street Italia).

Dieci siti web per tipologia



¹⁸ La gratuità e informalità delle relazioni differenzia questa esperienza dalle banche del tempo, grazie alle quali si realizza uno scambio.

¹⁹ Rispettivamente Federico Bastiani e Luigi Nardacchione.

Le riflessioni che seguono sui punti di forza e di criticità in alcuni casi riguardano prevalentemente i siti di una certa tipologia, in altri casi sono trasversali. L'analisi sconta la difficoltà a reperire dati sull'utilizzo reale dei diversi siti, e quindi la loro efficacia, unitamente all'impressione di una realtà ancora limitata in termini di presa quantitativa (diversi progetti sono stati avviati da poco tempo) e, in alcuni casi, scarsamente sostenibile senza finanziamenti pubblici.

PUNTI DI FORZA: TRA L'AUSPICATO E L'EFFETTIVO

1. La ricomposizione dei servizi

Uno dei potenziali punti di forza dei siti che promuovono la fruizione di servizi, come Ni&No, WeMi e Familydea, è far conoscere alle famiglie possibilità spesso completamente ignorate, e favorirne l'uso. L'aggregazione dei servizi di più operatori sotto una medesima "cornice" può conferire forza e consistenza alla proposta, come ben argomenta per "Non Riservato" Nicola Ciancio (2017). Nel caso di Familydea il sito, che mostra l'ampiezza della rete, rappresenta una vetrina nei confronti del cittadino, ma anche delle amministrazioni pubbliche e delle aziende, rendendo più appetibili le proposte di collaborazione.

Particolarmente innovativa l'esperienza di Ni&No, che non si appoggia a una rete di imprese ma direttamente ai singoli cittadini e alla loro disponibilità e interesse a scambiarsi o a compravendere servizi.

2. La diversa articolazione del rapporto fra pubblico, privato e cittadino

Alcuni dei progetti considerati sottendono una "nuova" articolazione del rapporto fra ente pubblico, soggetti del privato sociale e cittadini. Il rapporto classico "committente-erogatore-utente" cambia e diventa maggiormente fluido.

Emblematico il caso del Comune di Milano, che col progetto WeMi si è fatto regista di un sistema di offerta in cui sono i cittadini a scegliere liberamente se e a chi rivolgersi per soddisfare i propri bisogni di assistenza, cura, ecc. Il Comune ha avuto un ruolo importante anche per la nascita di specifiche progettualità come Hellougo, come sostenitore dell'incubatore d'impresa al cui interno è nata la start up. In alcuni casi i progetti vedono dunque l'ente pubblico nella veste di gestore, o almeno facilitatore. In altri l'amministrazione pubblica rimane estranea al progetto, come nel caso di Ni&No e di Familydea, nate con l'obiettivo di creare un rapporto diretto tra cittadino e offerta di servizi.

3. L'attivazione di risorse inespresse di cittadinanza attiva

Alcune piattaforme promuovono attività realizzabili in virtù della prossimità fisica dei partecipanti, o della disponibilità a condividere informazioni o spazi. In primo luogo "A casa lontani da casa" e "HousingLab", che sostengono pratiche di condivisione e collaborazione negli spazi abitativi. Ma ne sono un esempio anche "Social Street Italia" e "Bircle", grazie a cui persone che mettono a disposizione informazioni e risorse possono trarre vantaggi, legati alla vicinanza reciproca nel

primo caso, all'uso di certi luoghi nel secondo. "Non riservato" sostiene processi innovativi negli spazi pubblici, attraverso la collaborazione tra i propri aderenti e le comunità locali, per esempio residenti nello stesso quartiere.

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 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 far acquisti a prezzi convenienti.

Quello della prossimità fisica è così un fattore strategico per piattaforme che fanno leva sulle relazioni legate a dei luoghi, meno rilevante per piattaforme che propongono prestazioni standardizzate e meno vincolate a un contesto relazionale.

QUATTRO CRITICITÀ

1. *Difficoltà a raggiungere un'utenza ampia*

La difficoltà e talora la reticenza a divulgare dati sulla fruizione dei diversi siti ci parla di realtà che complessivamente devono ancora trovare un equilibrio tra investimenti prodotti e risultati in termini di pubblico raggiunto.

Ciò vale in particolare per i siti che puntano alla fruizione di servizi, come WeMi, Ni&No e Familydea. Presuppongono una diffusa conoscenza da parte delle famiglie, cosa non sempre facile da realizzare. L'esperienza di WeMi mostra questa difficoltà: sebbene il sito sia attivo da oltre un anno (la prima presentazione risale all'inizio del 2016), risulta tuttora in fase di start up, con margini di crescita importanti. L'ambizioso obiettivo di arrivare a rappresentare il punto di riferimento unico per i cittadini alla ricerca di un servizio per la famiglia, la persona, la casa non è di semplice realizzazione.

Ni&No, piattaforma ancora in fase di start-up, ha all'attivo alcune centinaia di registrazioni e il team sta tuttora valutando l'interesse verso questa proposta.

E' possibile che la presenza di più piattaforme che si rivolgono alla stessa utenza produca una sorta di frammentazione del bacino di potenziali utilizzatori (es. WeMi, Familydea, Ni&No per quanto riguarda l'area milanese). Vi sono poi altre progettualità, come "Last minute sotto casa", che per funzionare efficacemente necessitano di raggiungere un'utenza piuttosto ampia, e anche in questo caso non è così scontato che ciò avvenga.

2. *La selettività del mezzo tecnologico*

Diversi progetti analizzati mostrano qualche problema di avvio legato alla difficoltà nell'uso di piattaforme, app e smartphone da parte dell'utenza (e non solo).

Il mezzo tecnologico rappresenta ancora una barriera per l'accesso a questi servizi per due motivi: primo, perché si tratta di un sistema che necessita di essere

raccontato e spiegato; secondo, per la scarsa dimestichezza con computer, app e smartphone della popolazione più avanti con l'età, in buona parte potenziale utente di questa tipologia di servizi.

In alcuni casi la resistenza può essere manifestata degli operatori stessi, che faticano a passare a modalità diverse di lavoro (Hellougo) o a dedicare alla piattaforma il tempo necessario (Non riservato²⁰).

Rimane aperta una domanda in relazione al grado di selettività sociale del mezzo tecnologico usato in modalità collaborativa. Ossia: il mezzo tecnologico risulta selettivo non solo in base all'età ma anche in base ad altre variabili legate alla condizione sociale dell'utenza target? E' una questione aperta che meriterebbe adeguato un approfondimento.

3. *Le relazioni "lunghe" non viaggiano sulle piattaforme digitali*

Perché i siti che offrono baby sitter sono molto più diffusi, e probabilmente molto più utilizzati, rispetto a quelli che offrono badanti? Una baby sitter implica una prestazione breve, la si può cambiare facilmente, rappresenta un intervento puntuale e reversibile. Così non è per una badante, il cui intervento è di assistenza, con un carattere più stabile ed emotivamente marcato. La baby sitter si può provare una volta, un po' meno la badante, che porta con se implicazioni relazionali più complesse. Non a caso la piattaforma di WeMi sta registrando molte più richieste per baby sitter rispetto a badanti.

Una piattaforma digitale è un ottimo mezzo per *realizzare* prestazioni singole e puntuali, leggere, come quelle proposte da Ni&No. Diventa viceversa un mezzo solo per *facilitare* l'incontro, non per realizzarlo, nel caso di interventi di più lunga durata e di complessità crescente.

Le relazioni "lunghe" hanno bisogno di fiducia, una fiducia che nelle più note piattaforme della *sharing economy* si alimenta attraverso il sistema dei *feed back*, sistema ancora del tutto estraneo alle piattaforme del welfare collaborativo.

4. *Il nodo dei costi di intermediazione*

Le piattaforme della *sharing economy*, o semplicemente di fruizione di servizi *on demand*, funzionano grazie al fatto di eliminare o ridurre il peso della intermediazione tra domanda e offerta. Nel caso dei servizi alla persona questo tuttavia non avviene o avviene solo in parte, perché continua ad esserci una intermediazione che ne depotenzia l'attrattività in termini economici.

Ad esempio, la badante e la tata offerte a 12 euro l'ora dal sito WeMi - tramite lavoro somministrato - risulta decisamente più onerosa rispetto all'assunzione privata col contratto colf (9 euro). Probabilmente i vantaggi derivanti dal lavoro somministrato offerto dalla piattaforma, in particolare il fatto che non è più la

²⁰ Il sito era nato con l'idea di essere una piattaforma dove gli associati avessero un loro spazio da gestire autonomamente, ma la cosa non ha funzionato. Oggi il sito è "tradizionale", ma è in via di sviluppo una piattaforma a mappa che permetterà di raccogliere commenti e indicazioni da parte della cittadinanza, incluse foto e video.

famiglia il datore di lavoro, potrebbero essere meglio spiegati e comunicati e ciò potrebbe attirare maggiori contatti.

L'aggregazione della domanda dovrebbe favorire economie di scala. Nel campo dei trasporti questo è l'obiettivo, ma si fatica a rispondere alle crescenti richieste di accompagnamento a causa dei costi (personale che coordina il servizio e rimborso del carburante) troppo elevati in relazione alle possibilità economiche dell'utenza.

PUNTI DI FORZA E DI DEBOLEZZA

Punti di forza	Punti di debolezza
<ul style="list-style-type: none">• La ricomposizione dei servizi: in un unico luogo - virtuale - si trovano diverse possibilità, per più profili di utenza.• La diversa articolazione del rapporto fra pubblico, privato e cittadino• L'attivazione di risorse inespresse legate alla prossimità fisica	<ul style="list-style-type: none">• La difficoltà a raggiungere un'utenza ampia• La disponibilità maggiore verso aiuti brevi e reversibili• Il nodo dei costi legati alla intermediazione• Assenza del sistema dei feed back

7. LA MOBILITÀ

di Anna Carretta

INTRODUZIONE

La mobilità è un ambito su cui si è diffusa molto la *sharing economy*. Qui la guardiamo per la parte che concerne la domanda di trasporto da parte di persone con una ridotta autonomia negli spostamenti, anche temporanea. Con l'aumento dell'età media della popolazione che negli ultimi vent'anni in Lombardia, secondo i dati Istat del 2011, ha registrato un raddoppio delle persone di età compresa tra i 64 e gli 84 anni e il 40% di questi anziani vive da solo, cresce il bisogno di servizi di trasporto e accompagnamento. Parallelamente cresce la domanda da parte di persone con disabilità per le quali vi sono specifici programmi di promozione di attività di formazione, di accesso al lavoro e di tempo libero che favoriscano l'inclusione, anche attraverso politiche sociali che valorizzino le città come luoghi in cui costruire legami e generare cura attraverso l'accesso alla cultura e alle relazioni. La domanda di trasporto trova risposte diverse, alcune molto organizzate e remunerate come quelle realizzate da cooperative e associazioni che offrono il servizio di trasporto anche in convenzione con gli Enti Pubblici, alle risposte che da più di un decennio sono capillarmente articolate nei territori della regione da Auser e Anteas, alle risposte "micro" offerte in contesti di prossimità e di informalità a titolo gratuito. È per noi utile fare una ricognizione di queste diverse risposte per individuare gli spazi di implementazione della collaborazione tra soggetti territoriali, tra volontari e professionisti, tra terzo Settore e Ente Pubblico.

La mobilità promuove inclusione, previene la marginalizzazione e l'isolamento, fenomeno che porta con sé il rischio di "scivolare" in esordi depressivi e in aumento di patologie sia fisiche che psichiche, soprattutto per quanto riguarda persone fragili, sole, anziane o disabili. Per molte persone, soprattutto nei piccoli comuni, la mobilità non è così scontata. Ci sono molte situazioni in cui anziani, disabili, donne sole con bambini piccoli non hanno la possibilità di accedere a servizi distanti da casa, in assenza di auto propria o di mezzi di trasporto pubblici difficilmente raggiungibili. In tutte queste situazioni la risposta può arrivare da chi è prossimo al bisogno e riesce a farsene carico. La rete informale di genitori della stessa scuola o della stessa parrocchia; i vicini di casa con cui si condividono piccole attività quotidiane, le reti di volontariato rappresentate da associazioni locali. In questo senso l'esperienza pluriennale di Anteas e Auser è rappresentativa di un bisogno sempre crescente che viene intercettato dai volontari attraverso il contatto quotidiano con le persone in moltissimi territori della Lombardia, in

alcuni dei quali se non fossero presenti i volontari non sarebbe possibile garantire per alcune persone la mobilità come in alcuni comuni della Valcamonica.

Accanto a queste due importanti realtà che poggiano sull'impiego di volontari, esistono in Lombardia diverse cooperative e consorzi che offrono servizi di accompagnamento per chi ha problemi di ridotta mobilità. Vi è una compagine che va da Fondazioni a associazioni di volontariato a cooperative sociali. Alcune delle organizzazioni utilizzano volontari per la guida e chiedono un compenso a copertura delle spese di trasporto. Altre hanno convenzioni con i Comuni per il trasporto dei bambini e ragazzi con disabilità a scuola e nei centri riabilitativi. Qualche esempio: in provincia di Brescia e a Como sono presenti due organizzazioni che offrono autobus gran turismo per trasporti in tutto il territorio nazionale, attrezzati per persone con disabilità. A Cremona è attiva la cooperativa Cremona Servizi. A Bergamo l'associazione INOLTRE gestisce un numero verde gratuito per tutta la provincia dedicato a passeggeri con disabilità che richiedono accompagnamento in strutture sanitarie e per attività di tempo libero. A Pavia SSA onlus garantisce spostamenti in tutta la provincia e verso Milano. Diverse associazioni sono presenti in provincia di Milano e di Monza Brianza. In particolare, a Milano e provincia è molto diffusa l'attività di CTA (Consorzio per Trasporti Alternativi) nata a Milano nel 1985. Ha 70 pullmini attrezzati da 9 posti. Specializzata da decenni nel trasporto di persone disabili e di anziani, lavora per il Comune di Milano, i comuni dell'hinterland milanese e per chiunque abbia difficoltà motorie e richieda il servizio. Il servizio garantisce il trasporto a scuola, in Università, nei centri terapeutici specializzati, in ospedali e case di cura, ma permette anche di accedere a attività di tempo libero come manifestazioni sportive, cinema, teatri, ristoranti e accompagnamento in stazione e in aeroporto.

Particolarmente interessante l'esperienza dell'azienda di trasporto pubblico fiorentina che ha individuato nel progetto Personalbus il punto forte della propria strategia di approccio al problema della mobilità dei disabili. Personalbus è un servizio dedicato, attivo nella zona di Campi Bisenzio, che permette ai disabili di prenotare il tragitto desiderato. L'utente può scegliere tra oltre 170 fermate a disposizione, e prenotare tramite numero verde con almeno mezzora di anticipo sulla corsa richiesta. Il numero di utenti che usufruiscono del servizio è passato da 190 passeggeri/mese del 1997 (anno in cui ha preso il via il progetto) ai 7000 passeggeri attuali. Il progetto Personalbus è stato sviluppato da ATAF nell'ambito di SAMPO, un progetto europeo nel campo della telematica applicata ai trasporti, finanziato nel IV Programma Quadro dell'Unione Europea. L'esperienza maturata dall'azienda attraverso il progetto Personalbus ha condotto alla promozione di un Progetto di Agenzia per la mobilità di persone con difficoltà motorie. Il progetto è stato elaborato da ATAF in collaborazione con il Comune di Firenze, ed ha chiesto l'ammissione al finanziamento previsto dalla L. 162/98 concernente misure di sostegno in favore delle persone disabili. Il progetto ha l'obiettivo di costituire un'Agenzia che offra servizi flessibili e integrati (coordinando i diversi operatori

del trasporto) a un'utenza allargata. Un centro coordinato di gestione delle prenotazioni permetterebbe di gestire il servizio a chiamata per utenti con difficoltà motorie (permanenti o temporanee), ma anche di integrare il servizio di linea per quanto riguarda le relazioni tra i principali nodi di scambio modale e per quanto riguarda servizi particolari (serali e notturni, relazioni con ospedali e scuole)²¹.

Analizziamo alcune esperienze in Lombardia.

L'esperienza di Anteas Lombardia

Anteas conta oltre 7.000 soci, i volontari sono circa 2.000, i collaboratori sono 16. Le Anteas territoriali del volontariato sono 11 (Bergamo, Brescia, Como, Cremona, Lecco, Milano, Monza Brianza, Mantova, Pavia, Sondrio, Varese). Considerando che la Lombardia conta 1.527 Comuni, Anteas ne raggiunge 450, un quarto, con i propri servizi. Per quanto riguarda la mobilità, Anteas mette a disposizione 80 mezzi di trasporto propri, 104 mezzi in comodato d'uso. Eroga 336.300 ore di volontariato all'anno raggiungendo 58.857 persone. Per quanto riguarda l'aspetto economico, Anteas può ricevere da chi utilizza il servizio di accompagnamento un contributo liberale. Nel 2015 i contributi liberali sono stati complessivamente di € 8.805, meno dell'3% delle entrate. Una quota consistente delle entrate è rappresentata dalle convenzioni con i Comuni e dai progetti e arriva al 44% del totale delle entrate. Particolarmente significativo è il contributo di Anteas a supporto dei servizi nelle RSA. Sono attivi 324 volontari che offrono 60.923 ore annue in 54 strutture. Svolgono attività di accompagnamento, animazione, somministrazione pasti.

Emblematica rispetto alla mobilità, l'esperienza di Monza Brianza per il trasporto di malati oncologici e di sla, coinvolgendo concretamente gli ospedali e i volontari preparati a affiancare le persone malate.

Per quanto riguarda l'aspetto economico, il totale dei costi sostenuti sul territorio regionale a titolo di rimborso spese nel 2015 ammonta a € 203.199 a cui si sommano le assicurazioni sui volontari pari a € 20.842. Questi costi nel complesso rappresentano il 10% del totale delle uscite dell'organizzazione. Le oltre 336.000 ore di volontariato prestate nel 2015 possono essere valorizzate, secondo i parametri della Regione Lombardia a un costo orario di 20 €, arrivando a un totale di 6.720.000 €. La parte importante del bilancio è determinata dalle convenzioni con i Comuni, oltre che dal tesseramento e dalla partecipazione a bandi di finanziamento.

I punti di forza di Anteas sono la significativa e ramificata presenza sul territorio e la capacità di rispondere a bisogni complicati e difficili; di interagire e progettare con il territorio; di dialogare con le Istituzioni.

La difficoltà evidenziata da Anteas è la ricerca di nuovi volontari perché attualmente c'è meno disponibilità a dedicare tempo e risorse proprie. Risulta problematica anche la gestione della formazione dei volontari perché sono tanti e costa e a volte è anche ridotta la disponibilità dei volontari a partecipare.

L'esperienza di Auser Lombardia

Auser Lombardia è articolata in 14 comprensori, che corrispondono alle 12 province più due comprensori (Valcamonica e Ticino Olona) con gli uffici della telefonia dei punti di ascolto a cui fanno riferimento circa 450 associazioni locali; si conta sull'impegno di 15.000 volontari e 75.000 soci. Auser Lombardia è iscritta al registro regionale del volontariato e a quello nazionale della promozione sociale. Fa parte del Forum Permanente del Terzo Settore regionale e dell'Osservatorio nazionale del Volontariato.

²¹ Fonte: "Studio per il Piano della Mobilità delle persone disabili" Polinomia s.r.l.

Auser effettua in Lombardia centinaia di migliaia di prestazioni soprattutto per persone anziane, spesso sole e in condizioni fragili, molte delle quali con malattie croniche o non autosufficienti. La finalità di Auser è favorire la permanenza delle persone anziane nel proprio contesto di vita il più a lungo possibile in modo dignitoso. Questa finalità si concretizza soprattutto attraverso la Telefonia Sociale, strumento che permette a persone con ridotta capacità di spostarsi autonomamente di ottenere un servizio di accompagnamento. L'accompagnamento non si riduce a mero trasporto ma il volontario realizza un vero e proprio affiancamento nel garantire la mobilità. Il servizio è convenzionato con i Comuni e con associazioni di Enti Locali che segnalano gli aventi diritto. Però se una persona non è in convenzione ma è in grave difficoltà, il servizio risponde comunque. In questi casi, il servizio è in parte coperto con raccolte fondi e con contributi liberali degli utenti. In questo modo si cerca di garantire la gratuità per gli indigenti. I dati del 2015 evidenziano che il 40% degli utenti ha un'età compresa tra i 75 e gli 84 anni, il 22% superiore agli 85 anni fra cui oltre 800 con età superiore a 95 anni. Inoltre, ben oltre 940 assistiti hanno un'età inferiore ai 20 anni. Si tratta per la maggior parte di persone non autosufficienti, con forme di disabilità fisiche o psichiche. Il 23% delle persone assistite vive in solitudine. L'80% di queste, non ha alcun tipo di assistenza, il 14% solo assistenza di familiari, il 3% utilizza servizi comunali e il restante 3% utilizza servizi privati.

La telefonia con numero verde sta cambiando perché gli utenti ormai conoscono i numeri AUSER. Ci sono 450 sedi ALA (Associazione Locale Affiliata) con 19 punti di ascolto. La rete risponde sul tema dell'accompagnamento. La telefonia e la mobilità è abbastanza omogenea su tutta la Regione. Auser sta organizzando la mobilità con una APP. Si riesce già a ottimizzare la risorsa nei territori prossimi (es. Cinisello può rispondere a bisogni di Sesto).

La parte professionale è rappresentata dai responsabili dei punti di ascolto perché hanno la responsabilità e la competenza informatica, statistica, il controllo della banca dati, della gestione dei volontari. Sono persone assunte a part time; possono essere anche giovani e nella sede regionale c'è anche la segretaria. In molte realtà sono coinvolti pensionati che esercitano competenze professionali a titolo volontario.

Anche Auser segnala attualmente che la "difficoltà" sta soprattutto nella ricerca di nuovi volontari e nella gestione della formazione. Il costo del servizio, infatti, è rappresentato anche dalla continuità della formazione in funzione dei cambiamenti organizzativi e normativi o sanitari, che richiedono specialisti e tecnici formatori ingaggiati in accordo anche con gli Enti Locali.

Riguardo alla sostenibilità economica è da evidenziare che dal 2016 non c'è più il finanziamento della Regione e non si sa come continuare a garantire il servizio di accompagnamento. Si sta cercando di coinvolgere i Piani di Zona e i Distretti. Il problema resta quello della programmazione, in quanto senza una certezza delle entrate è sempre più difficile poter pianificare l'erogazione del Servizio.

L'esperienza della piattaforma "UGO"

Ugo è una piattaforma digitale che consente di prenotare un conducente della propria auto in casi nei quali si preferisce non guidare, per ragioni di salute o di sicurezza. All'interno dell'Hub territoriale di Quarto Oggiaro a Milano, Spazio Agorà ha avviato una sperimentazione dell'uso della piattaforma, attraverso un'APP per rispondere a bisogni sociali di mobilità. L'attivazione dell'APP nasce da una collaborazione tra spazio Agorà e Fabriq a partire dalla difficoltà di Spazio Agorà di rispondere alla quantità di richieste che arrivavano relativamente al bisogno di mobilità. Fabriq aveva incubato Ugo per rispondere a bisogni privati, sviluppando impresa. Insieme si è progettato con loro una risposta sostenibile per quel territorio che permettesse un accesso al servizio anche dei potenziali utenti di Spazio Agorà, diversificando l'offerta di Ugo. Sono stati coinvolti 15 UGO, in parte gratis e in parte a pagamento; quando il servizio è a prezzo pieno UGO ha un rimborso, altrimenti si utilizzano gli UGO volontari. Questa sperimentazione, di due mesi, da novembre 2016 a gennaio 2017, si può riprodurre in città con il supporto del Comune, aggregando le risorse.

CONCLUSIONI

L'aspetto sicuramente ancora aperto in termini di connessione e sinergia tra attività del volontario e attività professionale è riconducibile all'ambito delle competenze specifiche in relazione a chi ha bisogno del trasporto. Un caso emblematico è relativo al trasporto di persone affette da patologie che possono comportare agiti aggressivi, disorientamento, paura, come nel caso di malati di Alzheimer e persone affette da demenza, di persone affette da patologie dello spettro autistico. Le funzioni di progettazione e coordinamento di progetti che promuovano una mobilità sostenibile e a misura del cittadino, possono essere svolte da organizzazioni di terzo settore in collaborazione con associazioni di volontariato che possono favorire la moltiplicazione dell'offerta grazie alla valorizzazione delle proprie prestazioni gratuite. In quest'ottica la funzione dell'Ente Pubblico può continuare a sostenere le attività attraverso il convenzionamento, ma si apre anche l'accesso al servizio per i cittadini solventi.

Per poter intercettare e rispondere alla domanda di cittadini in grado di pagare il servizio, è sicuramente necessario sviluppare canali comunicativi e di ingaggio attraverso la messa a punto e l'utilizzo di APP. Resta aperto il tema della raggiungibilità di persone che non utilizzano in modo autonomo la tecnologia. Anche in questo caso è utile pensare a funzioni di intermediazione tra domanda e offerta che possono essere svolte da organizzazioni di terzo settore, poste in luoghi di prossimità e ai confini tra i diversi soggetti in campo: Istituzioni, cittadini e organizzazioni profit.

Punti di forza	Criticità
<ul style="list-style-type: none">• La disponibilità di un numero significativo di volontari• La valorizzazione delle relazioni di prossimità• La disponibilità di mezzi propri e in uso• Lo sviluppo di strumenti tecnologici per affinare l'efficacia del servizio (sito, pagina Facebook, portale, APP)	<ul style="list-style-type: none">• Eccessiva dipendenza da finanziamenti pubblici• Eccessiva dipendenza dal volontariato• I costi di coordinamento e formazione dei volontari sono difficilmente sostenibili• Il coinvolgimento di nuovi volontari e di risorse è difficile perché richiede un alto investimento in comunicazione

8. CONCLUSIONI. CHE COSA CI INSEGNA L'AIUTO CONDIVISO

di Sergio Pasquinelli

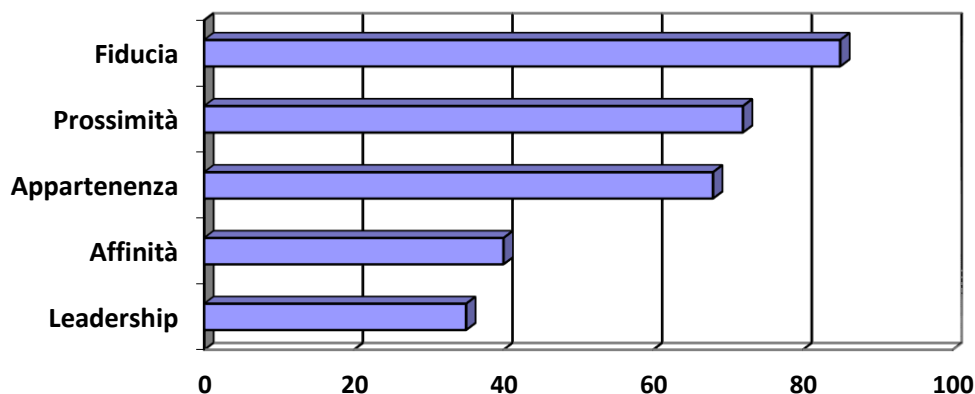
Arriviamo così in fondo a questo viaggio attraverso molte esperienze di aiuto condiviso in Lombardia. Abbiamo toccato ambiti diversi. Abbiamo realizzato sei approfondimenti con indagini e studi di caso, abbiamo messo a frutto le conoscenze esistenti e i dati disponibili. Sono più di 60, se li mettiamo in fila, i progetti che abbiamo conosciuto, esplorato, cercato di capire. Ci ha animato lo sforzo di tenere in relazione il racconto degli attori coinvolti, i riscontri disponibili e le chiavi di lettura che ci siamo dati e che ora ci spingono a fare qualche passo oltre l'analisi.

So what? E quindi? Intendiamo in queste pagine conclusive richiamare gli elementi più rilevanti che abbiamo raccolto e avanzare delle linee ulteriori, soprattutto per capire quali spazi di sviluppo si aprono per queste attività. Diciamolo: il terreno della collaborazione è meno facile di quanto pensavamo. Ricco di idee e iniziative nella nostra regione, ma anche di difficoltà e resistenze. Un po' per volta mettiamo in fila gli elementi più salienti che ci restituisce questa ricerca.

PAROLE CHIAVE

Abbiamo chiesto di esprimere la parola chiave più importante della propria esperienza, quella più preziosa. E' andata come riporta il grafico che segue.

Progetti che ritengono "molto importante" i seguenti elementi (val. %)



La **fiducia** è una caratteristica che, in fondo, non ci sorprende. E' comune a tutta la *sharing economy*. Perché avvenga uno scambio, una transazione senza un

intermediario che garantisca, occorrono basi di fiducia, che nel caso della *sharing economy* appunto sono normalmente date dal sistema dei commenti lasciati dagli utilizzatori, i ben noti *feed back*. Nel welfare collaborativo questi sistemi non sono ancora in uso e quindi la fiducia è qualcosa che deve svilupparsi nella interazione tra le persone.

Il paradosso della fiducia è che essa non si crea per volontà diretta ed è da questo punto di vista qualcosa di quasi irrazionale, come un sentimento: ha i suoi tempi, non nasce per effetto diretto. E' – come direbbe Jon Elster – un *effetto secondario* di azioni diverse: non può essere pretesa, può essere solo offerta e accettata. Risulta da un insieme di fattori, comportamenti, modi di agire. Dalla reputazione (Mainieri, 2013). Non dalla fredda valutazione di quante stelle ha quel ristorante, quanti *feed back* negativi. Nel sociale si lega a un'esperienza diretta, a sensazioni, a persone che vedo e ascolto. E' risorsa fragile, basta poco per essere incrinata, si trasforma facilmente in sfiducia.

La fiducia è dunque l'agente principale di facilitazione della collaborazione, dello scambio, della mediazione. Non è, non può essere, un pre-requisito, perché non può costituirsi a prescindere dalle conoscenze e da una serie di aspetti soggettivi diversi che ciascuno di noi valorizza: la competenza, la serietà, l'affidabilità, il sentito dire. E la convenienza. Già, la fiducia deve sposarsi con i mezzi a disposizione e i costi eventualmente richiesti: una **fiducia conveniente**. Cioè condizionata, legata comunque alla volontà di non perdersi, di rendere compatibili le proprie aspettative con i propri mezzi. Risulta evidente nel caso della badante di condominio.

Meno scontata è la seconda parola chiave votata: **prossimità**, che ci è stata indicata in due accezioni diverse.

C'è una prossimità fisica, dei luoghi. E qui è netta la distanza dalla *sharing economy*, dove pure il fattore geografico è cruciale (pensiamo alla geo localizzazione della disponibilità di un servizio). Ma qui parliamo di prossimità a luoghi che offrono qualcosa, a interventi dove incontro persone in cui si realizza la collaborazione. Il fatto che molte esperienze sottolineano l'importanza della fisicità dei luoghi si collega anche al tema della appartenenza, al sentirsi "a casa" in un posto. L'aiuto reciproco scatta in un progetto che sento mio, parte di una storia e di una vicenda che mi coinvolgono. Non a caso l'appartenenza è la terza parola chiave indicata.

C'è poi una prossimità dell'aiuto, che significa vicinanza nel ruolo che possiamo giocare in un rapporto di scambio. Ci sono figure che incarnano funzioni di sostegno all'aiuto, perché direttamente coinvolte nelle situazioni di chi l'aiuto può chiederlo. Pensiamo agli "utenti esperti" nel campo delle dipendenze e in psichiatria: testimoni di cambiamenti vissuti sulla propria pelle e disposti ad accompagnare il cambiamento altrui. Pensiamo anche alle "famiglie consapevoli" nelle esperienze di *housing sociale*, con funzioni di attivazione, sostegno ai soggetti gestori, supporto nei cortili problematici. Pensiamo per esempio all'esperienza del Residence Brodolini gestito da La Cordata, che ospita persone diverse per storia ed

estrazione sociale e dove le famiglie consapevoli giocano un ruolo importante di alimentazione di un tessuto connettivo tra persone diverse. Dunque parliamo di una prossimità nell'aiuto, preziosa e da coltivare, che fa da ponte, da tramite tra provenienze e storie differenti.

IL WELFARE COLLABORATIVO NON È LA SHARING ECONOMY

All'inizio di questo Rapporto abbiamo indicato delle differenze tra *sharing economy* e l'economia della collaborazione applicata ai servizi alla persona. I risultati del progetto ci confermano e precisano differenze tra i due ambiti, che ci sembra utile riprendere in quanto in parte denotano anche alcuni limiti e potenzialità di sviluppo del welfare collaborativo. Il cosiddetto *sharing welfare*, ossia "un welfare che prova a ridefinirsi intorno al concetto di condivisione" (Rensi e Zandonai, 2016) possiede specificità sue proprie, elementi non facilmente importabili.

In primo luogo, La *sharing economy* è di base una **economia disintermediata** (Mainieri, 2013). Ora, la disintermediazione, come afferma Antonio Belloni, consulente aziendale, "funziona dove toglie un ostacolo. Produce dei danni quando invece elimina dei passaggi che generano valore" (citato in Stringa 2017, pag. 9).

Nei servizi alla persona, nel lavoro di cura, nell'educazione, ciò che è in gioco non sono oggetti, raramente prestazioni brevi, occasionali, che iniziano e finiscono nell'arco di poco. Ciò che è in gioco sono relazioni, di diverso genere, ma pur sempre relazioni. Come tali hanno bisogno di fiducia, un senso di sicurezza, affidabilità, per cui servono consigli, sostegni, tutele. Serve per questo una intermediazione, un *broker*: attento ai bisogni e agli interessi di chi dà e di chi riceve.

Esistono alcuni ambiti in cui è più facile disintermediare, nelle prestazioni brevi e leggere, ma in altri, e in prevalenza, la disintermediazione è difficile e forse poco auspicabile. Io posso valutare un appartamento su *Airbnb* se corrisponde alle mie aspettative, se il locatario è affidabile e così via. Una badante ho bisogno che mi venga presentata, devo sapere chi è e le sue qualità, non la cambio facilmente, e per questo ho bisogno di una parte terza.

In secondo luogo, nel welfare collaborativo hanno **importanza i luoghi**. Li abbiamo chiamati Hub territoriali. La *sharing economy* è viceversa una economia senza luoghi: chi sa dov'è la sede di *Airbnb* o di *Foodora*? E in fondo a che serve saperlo? Il luogo fisico è invece importante nel welfare sociale, testimonia presenza, presidio, può essere incubatore di collaborazione perché muove la comunità locale, si fa presente. Il luogo fisico è importante perché ciò che è in gioco non sono prestazioni ma una continuità di relazioni e di aiuti che hanno bisogno di un spazio per essere riconosciuti e agiti.

Molti progetti hanno dato vita a "Community Lab" come strumenti di welfare di comunità. Essi innescano collaborazione tra pari se si costruiscono come luoghi non di nicchia, se offrono attività diverse sul versante culturale, dell'intrattenimento, del tempo libero, della filiera alimentare. Insomma i luoghi,

Hub territoriali e Community Lab, diventano tali se non offrono solo “prestazioni” ma un insieme variegato di “occasioni”, aperte, inclusive. Se diventano – come ci è stato detto – evocativi.

Infine, il welfare collaborativo si realizza anche senza una **piattaforma digitale**, là dove è viceversa essenziale nella *sharing economy*. Certo molti progetti si appoggiano a siti, ma questi hanno una funzione prevalentemente informativa. Questo è un fronte su cui ci sono ampi margini di sviluppo: la sfida è passare da siti prevalentemente informativi a siti in cui si abilitano transazioni, quantomeno se ne favorisce la realizzazione. Dall’informazione allo scambio, all’incontro diretto: questa è la sfida che attende molte piattaforme digitali nel welfare.

TRA CONDIZIONI E INTERESSI

Un aspetto ripetutamente emerso nelle diverse esperienze riguarda il chi si mobilita: quali caratteristiche personali lo caratterizzano e quali interessi lo spingono. Questione poco esplorata e utile da approfondire in termini di direzioni e di possibili spazi di sviluppo.

Il campo della collaborazione possibile può essere definito da due vettori:

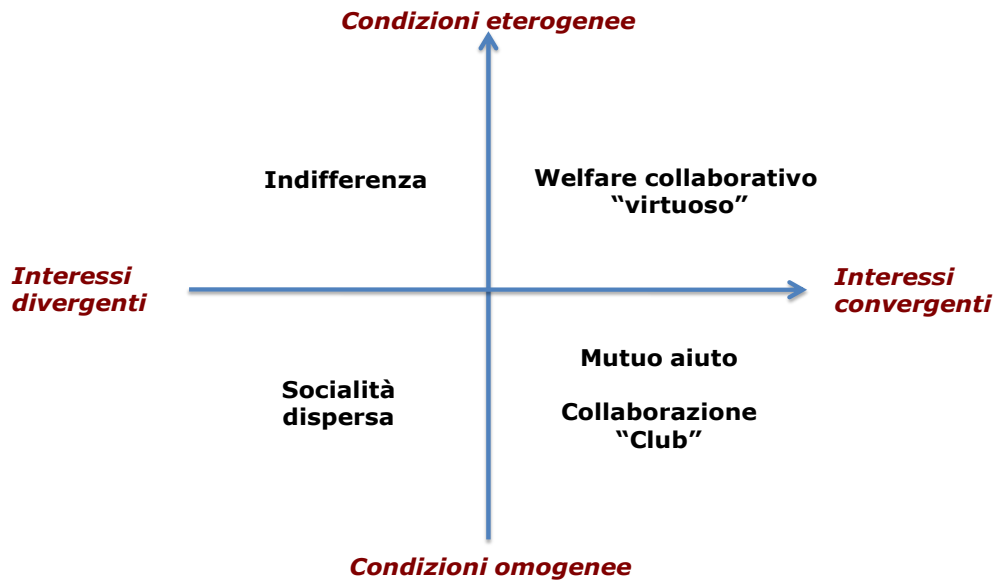
- Le **condizioni dei soggetti**: sia in termini sociali (caratteristiche sociali, istruzione, condizioni economiche), sia in termini di risorse a disposizione: io ho una stanza da affittare e tu la stai cercando. Oppure: io offro un servizio di cui tu hai bisogno.
- Gli **interessi in gioco**: ossia che cosa valorizzo, che cosa mi serve, cosa ritengo mi possa far stare meglio.

Questi vettori possono essere posti lungo un continuum che va da situazioni omogenee a situazioni eterogenee, convergenti o divergenti. Si disegna così un campo cartesiano raffigurato dal grafico che segue e che distingue quattro condizioni con caratteristiche proprie. La strutturazione di questo campo ha funzioni analitiche più che descrittive, in quanto ci sono senz’altro situazioni miste, sovrapposizioni, oscillazioni.

Partiamo dal quadrante in alto a destra della figura, che identifica un welfare collaborativo “virtuoso”, caratterizzato da condizioni diverse ma accomunate da interessi che si incontrano. Per esempio, la co-abitazione unisce persone diverse, chi ha un alloggio e chi non ce l’ha, in una formula di cui beneficiano entrambe le parti: una economicamente e per la socialità, l’altra per l’alloggio trovato a un costo contenuto. Condizioni diverse ma convergenti. Gli esempi possono essere tanti.

Il welfare collaborativo è virtuoso in questi casi perché coinvolge soggetti socialmente diversi: i benestanti assieme a persone più fragili, chi è solo con chi non lo è, e così via. Dentro a una proposta in cui le diversità – sociali, economiche, culturali, di relazione – restano diversità e non vengono omogeneizzate, omologate. Questa è forse la sfida maggiore del welfare collaborativo: rispettare le diversità e farne leva di aiuto, scambio, collaborazione.

Il welfare collaborativo e i suoi vicini



Diverso quando le condizioni risultano affini, omogenee: è il quadrante in basso a destra. Qui la collaborazione può prendere due forme:

- quella del mutuo aiuto, dei gruppi di pari esperienza, come nel caso delle *Family group conference*, o dei Caffè Alzheimer. Dove il collante è la condizione di difficoltà e la risposta e la messa in comune di problemi e soluzioni condivise.
- Oppure, quando la componente di sostegno diventa meno centrale e prevale la dimensione della socialità, si realizza una collaborazione "Club" ad indicare una collaborazione - pur interessante - ma più chiusa socialmente, perché riguardante gruppi omogenei di popolazione. Per come le abbiamo conosciute, alcune esperienze di Gruppi di acquisto solidale e di *Social street* rientrano in questa tipologia.

I quadranti sul lato di sinistra dell'asse delle ascisse si caratterizzano per interessi che non coincidono o lo fanno saltuariamente. Designano così una collaborazione assente o al più superficiale, sfilacciata in gesti mossi da una comunanza di condizioni, analoghe collocazioni sulla scala sociale, ma saltuariamente da interessi comuni.

SFORZI COMMISURATI AI RISULTATI?

Con una certa dose di ambizione abbiamo cercato di misurare, nei diversi campi di intervento che abbiamo considerato, i costi sostenuti - economici e in termini di risorse umane - in relazione alle attività realizzate e ai "risultati" raggiunti. Sforzo impervio, intanto per la difficoltà a raccogliere dati di questo tipo, poi per le enormi difficoltà a definire le variabili "risultato", essendo queste un mix di

elementi quantitativi e qualitativi. E' relativamente facile capire quanti bambini segue un nido famiglia e quanto costa, molto meno quante persone ha aiutato (e con che esiti) un laboratorio territoriale.

La collaborazione richiede tempo, risorse ("collaborare costa"), vede risultati non immediati, ha un andamento carsico che i numeri spiegano solo in parte.

Eppure, raccogliere, rendere sistematiche e comparabili le informazioni sul lato delle attività e degli esiti raggiunti deve diventare un obiettivo da perseguire per migliorare le azioni intraprese, in definitiva per capire la relazione tra sforzi e risultati. In altre parole: se diciamo che un welfare "collaborativo" può essere migliore di un servizio tradizionale, con operatori e utenti, questo andrebbe continuamente dimostrato, valutato²².

Molti interventi sono definiti dagli stessi protagonisti "micro interventi", azioni pilota, sperimentazioni: rischiano però di rimanere nel limbo della testimonianza. Per farle uscire dalla nicchia occorre sedimentarle. Gli strumenti per farlo sono diversi: piattaforme digitali, azioni di *fundraising*, lavoro sulle reti e sulle alleanze con attori pubblici e privati, su cui ritorniamo. Assieme alla capacità di una comunicazione per non specialisti.

DIREZIONI DI SVILUPPO

I margini di crescita del welfare collaborativo sono diversi. Si legano a fattori comuni, che abbiamo visto: la capacità di creare fiducia, di lavorare su beni e luoghi comuni, di fare massa critica (nelle piattaforme), ma anche di lavorare per piccoli gruppi (nell'aiuto tra pari). Ci sono poi spazi più specifici. Vediamoli da vicino.

- a. **Nell'aiuto tra famiglie**, le esperienze di conciliazione tra tempi di vita e tempi di cura, già sostenute e pianificate attraverso programmi territoriali. Regione Lombardia ha potenziato il sostegno a progetti di conciliazione vita-lavoro attraverso risorse del POR FSE 2014-2020, con uno stanziamento complessivo di 2,5 milioni di euro (DGR 6300 del 6 marzo 2017). Nell'attuale Sia (Sostegno all'inclusione attiva) i Comuni e gli Ambiti sono chiamati a gestire la misura con risorse dedicate al rafforzamento dei servizi. Progetti e interventi di natura collaborativa potrebbero ampiamente trovare spazio nei programmi di inclusione dei destinatari di questa misura.
- b. **Nell'aiuto tra pari** crediamo vi siano ampi spazi di crescita. L'aiuto tra pari ha ormai metodologie di lavoro consolidate, dispositivi collaudati come abbiamo visto nel secondo capitolo, che vanno promossi, incentivati, fatti conoscere meglio. E' nel collegare i bisogni degli uni e le risorse degli altri, o i bisogni diversi degli uni e degli altri che una collaborazione diventa virtuosa. Questa volontà, e questa capacità, connota il tipo di collaborazione e di aiuto, che può

²² Rimane la sensazione che ci sia poca attitudine a valutare gli effetti della propria azione, a uscire dallo *storytelling*, a dare conto (non in senso contabile ma sociale) dei progetti. Eppure ne beneficerebbero i progetti stessi: in termini di credibilità, legittimità, prospettiva.

essere chiuso o aperto, tra simili o tra diversi, tra gruppi omogenei o eterogenei.

- c. Gli **Hub territoriali** hanno a che fare con le politiche di rigenerazione urbana. La presenza di un luogo fisico è di cruciale importanza. La fisicità di luoghi può creare legame, fiducia, appartenenza. Lavorando sul paradosso apparente tra la necessità di spazi neutri, ma anche di luoghi evocativi, visibili, riconoscibili (quanti posti abbiamo visitato completamente privi di indicazioni!). In qualche modo caldi. Gli Hub territoriali possono permettere la collaborazione, praticare l'obiettivo, dare la possibilità alle persone di riconoscersi. Trovano stabilità e prospettiva là dove si affrancano dalla dipendenza da fondi pubblici.
- d. **La coabitazione**, tra generazioni diverse e tra le stesse generazioni, abbiamo visto incontrare ancora forti resistenze culturali. Per essere sviluppata ha bisogno di "spalle grandi", ossia di organismi che si facciano carico della proposta, che la regolino facendosi garanti dell'abbinamento tra la domanda e l'offerta. Può riguardare anziani attivi, studenti e anche giovani precari o sottopagati. E' una opportunità largamente sottoutilizzata, che richiede un convinto investimento iniziale.
- e. **Baby sitter e badante condivise**. Figure molto evocate, la nostra analisi mostra le difficoltà, maggiori per le badanti minori per le tate, di promuoverle su larga scala. Per sconvenienza economica (badante), complessità organizzative, qualche ritrosia culturale nelle famiglie. La badante di condominio rimane pur sempre una possibilità per anziani con ridotte esigenze di supporto domestico.
- f. **Piattaforme digitali**. Nel welfare collaborativo c'è un florilegio di siti internet, ma con prevalente funzione informativa. Nei 10 casi presentati nel capitolo sesto questa funzione viene declinata talvolta in modo collaborativo, e per vari usi. Il salto che manca - tranne rare eccezioni - riguarda il passaggio dalla informazione alla fruizione, lo scambio, l'acquisto di prestazioni. Alcune piattaforme digitali sono il risultato della coprogettazione tra attori diversi. Abbiamo rilevato che questa è efficace se arriva a fare sintesi. Se si ricompongono le proposte nei confronti del cittadino, se ne semplifica l'accesso. Ha meno senso se si riproduce la frammentazione, disorientandolo. Da questo punto di vista l'intermediazione genera valore se non rispecchia semplicemente la realtà ma ne produce una nuova.
- g. **Mobilità**. Come noto, la mobilità è il settore in cui la *sharing economy* si è più rapidamente ampliata, secondo molteplici versioni: in termini di condivisione vera e propria tra pari (per esempio con BlaBlaCar o GetAround) e nei servizi su richiesta, *on demand* (per es. Car2Go, Enjoy). Si veda: Vaughan e Daverio (2016).
Attualmente l'ambito dell'aiuto alla mobilità di persone fragili è forse quello che ha più potenzialità di sviluppo, ancorché risenta di una regolamentazione vincolante, per esempio per le necessità assicurative e legate all'uso degli

automezzi. Prima che qualche multinazionale dello sharing occupi lo spazio della mobilità sociale e assistita, c'è senz'altro lo spazio imprenditoriale per far crescere iniziative autoctone in questo settore.

Nel suo complesso, il welfare collaborativo richiede un cambio di paradigma: per il terzo settore, per le parti sociali, per l'ente pubblico.

Per il terzo settore e la cooperazione sociale in particolare, il welfare collaborativo chiede di affrancarsi dal ruolo di erogatore diretto di servizi, a favore di un ruolo di facilitazione, “**abilitazione**”, intermediazione, proposta.

Serve un nuovo sguardo, il passaggio da una centratura sui “servizi” – per le famiglie, per i disabili, per gli anziani, per chi vive in svantaggio – ad una sulle attività della vita quotidiana: abitare, prendersi cura, lavorare, educare. Agendo come attori fra gli altri: attivatori di risorse, relazioni, connessioni (Borzaga e Painsi 2011 cap. 4). Non facile, in contesti abituati a relazioni biunivoche, del tipo committente-fornitore.

Se al posto di allestire un nuovo centro di aggregazione giovanile coinvolgo, in un percorso di coprogettazione, un oratorio, due associazioni e un gruppo di volontariato, sto dando valore a ciò che questi fanno, spendo meno come ente pubblico e genero una ricaduta che può essere amplificata. Se riconverto il Servizio di assistenza domiciliare in un servizio che si avvale di badanti formate, e le collega con una serie di prestazioni diverse offro qualcosa che non costa di più ma che può rispondere molto di più ai bisogni degli anziani.

Inoltre, le imprese sociali presentano ancora una bassa penetrazione nel mercato della cosiddetta *domanda pagante*, si fa sentire l'esigenza di incrementare la quota di risorse provenienti dal privato. Un nodo critico che può trovare soluzione nel potenziale inespresso delle piattaforme informatiche (Como e Battistoni, 2015).

Le **parti sociali** hanno un ruolo cruciale, da potenziare. Il mercato del lavoro della *sharing economy* si sta caratterizzando con diverse criticità: si veda per esempio l'inchiesta sul lavoro digitale realizzata da “Pagina 99” (AA. VV, 2016).

I sindacati sono così chiamati a verificare e presidiare tutto il versante delle condizioni di lavoro nella cosiddetta “Gig economy”, condizioni che rischiano di essere anomale e lontane da ogni tutela, superando i rischi di una difesa al ribasso e autoreferente (Stringa 2017). Inoltre, rilevante è la necessità di continuare a sostenere questo tipo di esperienze attraverso la contrattazione sociale nei territori, definendo accordi e sostenendo percorsi verso un welfare collaborativo virtuoso: sui temi della casa e dell'abitare, dei servizi alla persona, dei trasporti ed altro ancora.

Il ruolo dell'ente pubblico lo affrontiamo con una domanda: il sistema tradizionale dei servizi (operatore/utente) è compatibile con le pratiche

collaborative? Può essere complementare, non sovrapponibile, perché appartiene a una diversa logica. Le pratiche collaborative devono entrare di più nella programmazione sociale: dai Piani di zona fino al livello regionale. Iniziative cresciute dal basso devono trovare degli “ascensori” per salire, legittimarsi, trovare riconoscimenti e sostegni, senza snaturarsi.

Gli enti pubblici – ai diversi livelli, centrale e territoriale - possono fare molto a sostegno del welfare collaborativo:

- Avviare **cantieri aperti di co-progettazione**, prima che linee di finanziamento dedicate, in cui fare interagire i principali attori attivi su questo terreno, cabine di regia, comunità di pratiche, insomma un **ecosistema dedicato**, oggi totalmente assente, che serva da sviluppatore di idee e progetti.
- Sostenere, anche attraverso bandi specifici, lo **start up di iniziative** che vogliono muoversi sul terreno del welfare, che si rivolgono a situazioni di fragilità e fanno leva su scambi, transazioni, aiuti tra pari.
- Favorire l’iniziativa e l’**aggregazione tra famiglie**, con bisogni simili, per soluzioni condivise. L’ha fatto il Comune di Milano con il bando per le “Famiglie creative”, l’ha fatto il Comune di Parma con il bando “Famiglie insieme” rivolto a gruppi di almeno sei nuclei, sostenendo progetti a favore di risposte condivise.
- **Dare corso a stanziamenti e misure già decise**, come nel caso dei sostegni economici a famiglie che si avvalgono di assistenti familiari (ai sensi della legge regionale 15/2015), che aiuterebbero molte famiglie lombarde in condizioni di difficoltà a dare risposta a bisogni urgenti.
- **Semplificare la regolamentazione** in determinati ambiti di attività, come i trasporti, specificatamente per quei soggetti in condizioni di svantaggio, nei confronti dei quali l’offerta di trasporti risulta ad oggi limitata ad alcune tipologie di accompagnamento di tipo “sanitario”.
- **Approvare una normativa quadro nazionale**, quale quella proposta col disegno di legge presentato da un gruppo bipartisan all’inizio del 2016 (n. 3564) sulla *sharing economy*, che al momento di scrivere è al vaglio delle Commissioni parlamentari²³. Una legge non per imbrigliarne la crescita ma per valorizzarla, regolarne il regime fiscale, facilitarne lo sviluppo, anche all’interno della pubblica amministrazione. Afferma il primo firmatario la deputata Veronica Tentori: “ci siamo concentrati sugli utenti-operatori che mettono a disposizione un bene sottoutilizzato, in maniera occasionale, e lo condividono; abbiamo guardato in faccia il cambiamento senza ostacolare il processo di innovazione che è anche un processo di crescita per il sistema Paese” (cfr. Stringa 2017, pag. 106).

²³ “Disciplina delle piattaforme digitali per la condivisione di beni e servizi e disposizioni per la promozione dell’economia della condivisione”.

RIFERIMENTI BIBLIOGRAFICI

COMPAGNI DI VIAGGIO

L'elenco dei testi non dà conto del loro peso specifico, del ruolo che alcuni di essi hanno avuto in questo progetto: per la profondità, gli spunti, le ispirazioni. A livello di inquadramento sociologico un peso particolare l'hanno avuto Arnaldo Bagnasco, Richard Sennet e Jeremy Rifkin. Le analisi di Ennio Ripamonti e Marta Mainieri, vicine al nostro progetto, ci hanno sempre accompagnato. Ulteriori fonti di particolare ispirazione le abbiamo trovate in Johnny Dotti e Maurizio Regosa, Carlo Borzaga e Francesca Pains, Giovanni Fosti. Sulla *peer production* e le piattaforme aperte in Tapscott e Williams. Sulla *Sharing economy* nei testi di Paola Stringa, Robert Vaughan, Flaviano Zandonai, sui *Community Hub* nei materiali del sito www.communityhub.it, sulle *Social street* nei lavori di Cristina Pasqualini, sul mutuo aiuto in quelli di Patrizia Taccani. Sulle *start up* e sul valore positivo del fallimento nel libro di Emanuela Zaccone.

AA.VV., *L'utopia comunitaria*, in "Volontà", n. 3, 1989.

AA.VV., *Se il lavoro digitale ci riporta all'ottocento*, in "Pagina 99", n. 40, 4 novembre 2016.

Anci – Ufficio Studi e ricerche, *L'innovazione sociale e i Comuni: istruzioni per l'uso*, 2016.

Asvapp e Csa Ebla (a cura di), *Biblioteche sociali. Valutazione del bando*, Fondazione Cariplo, "Quaderni dell'Osservatorio", n. 22, 2016.

Avanzi, *Dinamoscopia et al., Community Hub. Position paper*, in: www.communityhub.it, 2016.

Bagnasco A., *Tracce di comunità*, Bologna, Il Mulino, 1999.

Basile N., Imbrogno G., *Sperimentare piattaforme abilitanti*, in "Animazione Sociale", n. 9, 2016.

Bidussa D., Polizzi E. (a cura di), *Agenda Milano. Ricerche e pratiche per una città inclusiva*, E-book, Fondazione Giangiacomo Feltrinelli, 2017.

Borzaga C., Pains F., *Buon lavoro. Le cooperative sociali in Italia*, Milano, Altreconomia Edizioni, 2011.

Brenna L., *Cortili sociali. Progetto multidisciplinare per favorire l'interazione tra condomini*, paper, 2011.

Brenton M., *Senior cohousing communities: an alternative approach for the UK?*, Joseph Rowntree Foundation, 2013.

Casotti C. (a cura di), *Esperienze abitative differenti nella seconda metà della vita*, Atti del convegno Torino, 3 dicembre 2013.

Charlebois C., *Recension des écrits sur le concept d'habitation partagée. Rapport non-publié déposé à la Société d'habitation du Québec*, 2002.

Cecchi D., C. Gianesin, S. Poy, *Buone pratiche nei progetti sulla coesione sociale: alcune riflessioni a partire da un caso studio*, in "La rivista delle Politiche Sociali", n. 1, 2015

- Ciancio N., *Aggregare per crescere*, in: <http://www.nonriservato.net/posts/aggiungere-per-crescere>, febbraio 2017.
- Como E., Battistoni F., *Economia collaborativa e innovazione nelle imprese cooperative: opportunità emergenti e sfide per il futuro*, in "Impresa Sociale", n. 6, 2015 (www.rivistaimpresasociale.it).
- Comune di Milano, *Libro Bianco sull'innovazione sociale*, Milano, 2015, <http://www.milanosmartcity.org>
- Comune di Milano, *Rapporto di valutazione del Sistema per la domiciliarità del Comune di Milano*, a cura di IRS e AMAPOLA, dicembre 2016.
- Costa G., Brandsen T., Palvarini P e G. Bezovan, *Urban housing systems in times of crisis*, in T. Brandsen, S. Sabatinelli e C. Ranci (a cura di) *Social vulnerability in European cities. The role of local welfare in times of crisis*, Palgrave, 2014.
- Costa G., Minora F., Minora F., *Abitare e anziani, dal ventaglio di soluzioni a una proposta di azioni. Dilatare gli spazi di vita*. (con Lembi P. e Minora F.), Rapporto di ricerca DIAP- Comune di Milano nell'ambito della consulenza sul programma Città Sane dell'OMS, 2006.
- Costa G., *I programmi organizzati di coabitazione intergenerazionale, aspetti comparati*, in "Territorio", n. 75, 2016.
- De Ambrogio U., Guidetti C., *La coprogettazione. La partnership tra pubblico e terzo settore*, Roma, Carocci Faber, 2016.
- Dotti J., Regosa M., *Buono è giusto. Il Welfare che costruiremo insieme*, Bologna, Luca Sossella Editore, 2016.
- Ducharme M-N., *Les Pratiques Organisés d'habitation Partagé au Québec*, Société d'habitation du Québec, download: www.habitation.gouv.qc.ca, 2006.
- Fosti G., Longo F., *Criticità e prospettive per il welfare locale al tempo della crisi: una possibile visione per il futuro*, in Fosti G. (a cura di), *Rilanciare il welfare locale*, Milano, Egea, 2013.
- Ghetti V., *Lo stato dell'offerta di servizi domiciliari e a ciclo diurno in Lombardia*, in lombardiasociale.it – 13 luglio 2015.
- Gori C., Ghetti V., Rusmini G., Tidoli R., *Il welfare sociale in Italia*, Roma, Carocci, 2014.
- Isonio E., *La condivisione crea benessere*, in "Valori", n. 142, 2016.
- Kramer R. M., Specht H. (a cura di), *Readings in community organization practice*, Engelwood Cliffs, Prentice Hall, 1983.
- Kreickemeier A. e Martinez, A., *Alojamiento compartido a cambio de ayuda en Europa. Homeshare in Europe*, Alicante: Universidad de Alicante, 2001.
- Imbrogno G., S. Pasquinelli, *Come si sviluppa coesione sociale in contesti fragili? Messaggi dal progetto Semi di Comunità*, (novembre 2016) in: <http://www.lombardiasociale.it>
- Longo F. (a cura di), *Welfare futuro: scenari e strategie*, Milano, Egea, 2016.
- Maci F., *Decidere con la Famiglia per tutelare il minore: le Family group conference*, in «Minori e giustizia» n. 3, 2011.
- Mainieri M., *Collaboriamo! Come i social media ci aiutano a lavorare e a vivere bene in tempo di crisi*, Milano, Hoepli, 2013.
- Mainieri M., Pais I., *Sharing e Italia: la mappatura delle piattaforme italiane 2016*, slide presentate alla VI Edizione di Sharitaly, Milano, 15-16 novembre 2016.
- Melucci A., *L'invenzione del presente*, Bologna, Il Mulino, 1982.

- Montanari F., Mizzau L. (a cura di), *I luoghi dell'innovazione. Modelli di sviluppo territoriale e inclusione sociale*, Quaderni Fondazione G. Brodolini, n. 55, 2016.
- Motta O., *Laboratori di comunità*, post del 23 febbraio 2017, <http://gentedilato.blogspot.it>
- Orlandini M., Rago S., Venturi P., Co-produzione. *Ridisegnare i servizi di welfare*. Paper Aiccon, 2014, www.aiccon.it
- Pasqualini C., *Il quartiere del Terzo Millennio: le social street a Milano e provincia*, in Bidussa D., Polizzi E. (a cura di), *Agenda Milano. Ricerche e pratiche per una città inclusiva*, E-book, Fondazione Giangiacomo Feltrinelli, 2017.
- Pasquinelli, S. (a cura di), *Primo Rapporto sul lavoro di cura in Lombardia*, Santarcangelo di Romagna, Maggioli Editore, 2015. <http://www.maggioli.it/lombardiachecura/>
- Pasquinelli S., *Il sociale dopo i servizi*, in "Prospettive Sociali e Sanitarie", n. 4, 2016.
- Perls F., *L'approccio della Gestalt*, Roma, Astrolabio, 1977.
- Polci S., *Condivisione residenziale – Il silver cohousing per la qualità urbana e sociale in terza età*, Roma, Carocci, 2013.
- Ranci Ortigosa E., *L'innovazione sociale nei servizi alla persona*, in "Prospettive Sociali e Sanitarie", n. 1, 2016.
- Rensi S., Zandonai F., *Sharing: il futuro prossimo del welfare sociale?*, in "Welfare Oggi", n. 6, 2015.
- Rifkin J., *L'era dell'accesso*, Milano, Mondadori, 2000.
- Ripamonti E., *Collaborare. Metodi partecipativi per il sociale*, Roma, Carocci, 2011.
- Sennet R., *Insieme. Rituali, piaceri, politiche della collaborazione*, Milano, Feltrinelli, 2012.
- Sgritta G. B., Deriu F., *Housing matters: invecchiamento, politiche abitative e innovazione*, in "La Rivista delle Politiche Sociali", n. 4, 2011.
- Sitton, S., *L'abitare condiviso in Italia. Premesse teoriche, esperienze pratiche e scenari di sviluppo*, tesi di dottorato, 2017.
- Stringa P., *Che cos'è la disintermediazione*, Roma, Carocci, 2017.
- Taccani P., Giorgetti M., *Lavoro di cura e automutuo aiuto*, Milano, Franco Angeli, 2010.
- Tappscott D., Williams A. D., *Wikinomics*, Milano, Rcs Libri, 2007.
- Vaughan R., *Disruption in unexpected sectors and corporates adapting their business models; find out what's next for the sharing economy in our 2017 predictions*, post dell'8 febbraio 2017, http://pwc.blogs.com/megatrend_matters/
- Vaughan R. e Daverio R., *Assessing the size and presence of the collaborative economy in Europe*, aprile 2016, www.pwc.co.uk
- Vestbro, D.U., Horelli, L., *Design for Gender Equality: The History of Cohousing Ideas and Realities*, in "Built Environment", n. 38 (3), 2012.
- Zandonai F., *Sharing & Welfare. Sarà la piattaforma del futuro?*, in "Vita", n. 11, 2016.
- Zandonai F., [Welfare in piattaforma collaborativa](http://www.collaboriamo.org), Collaboriamo.org, 17 ottobre 2016.
- Zaccone E., *#Digital Entrepreneur*, Milano, Franco Angeli, 2016.

GLI AUTORI

Anna Carretta è pedagoga e formatrice. Ha sviluppato in modo sperimentale l'utilizzo dell'approccio dialogico nel lavoro socio-educativo, con il ruolo di facilitatrice. Email: carr.anna@libero.it

Giuliana Costa è docente al Politecnico di Milano, Dipartimento di architettura e studi urbani. Si occupa di politiche di welfare locale e in ottica comparata. Email: giuliana.costa@polimi.it

Sergio Pasquinelli è direttore di ricerca dell'Istituto per la Ricerca Sociale (IRS) e vicedirettore del nuovo Osservatorio nazionale sulle politiche sociali Welforum.it. Ha curato il *Primo Rapporto sul lavoro di cura in Lombardia* (Maggioli, 2015) download: <http://www.maggioli.it/lombardiachecura/>
Email: spasquinelli@irsonline.it

Giselda Rusmini è ricercatrice dell'IRS. Ha curato, con S. Pasquinelli, *Badare non basta* (Ediesse, 2013) e scritto con C. Gori, V. Ghetti e R. Tidoli *Il welfare sociale in Italia. Realtà e prospettive* (Carocci, 2015). Collabora al sito Welforum.it. Email: grusmini@irsonline.it