

#SERVIZI

CASA E WELFARE

Inquadramento del tema

Diversi fattori di mutamento stanno incidendo sul modo di concepire la casa: dalla trasformazione del nucleo familiare alla recessione economica, dalla maggiore sensibilità ambientale alla crisi dell'edilizia residenziale pubblica, dalle innovazioni tecnologiche o architettoniche alla crescente disomogeneità sociale e degli stili di vita (le abitudini delle persone cambiano e soprattutto stanno diventando molto più diversificate fra loro). Spazi e servizi dell'abitare tradizionali, pensati in maniera autonoma e individuale, diventano oggi un limite, spingendo verso l'emersione di nuovi modelli abitativi.

Così l'obiettivo di chi vive in co-housing, per esempio, non è solo condividere spazi per risparmiare, ma costruire relazioni, impattare meno sull'ambiente, socializzare. Gli spazi comuni vengono concettualizzati come luoghi di condivisione, da destinare agli usi più diversi, purché aperti a tutti i co-housers per migliorare la qualità e i servizi delle proprie abitazioni: asili per i bambini, piscine, sale per accogliere ospiti, lavanderie comuni e così via.

Diverso è il caso dell'edilizia residenziale pubblica, un settore in trasformazione anche in Italia. La grande novità rispetto alle politiche pubbliche abitative tradizionali consiste nell'andare ben oltre le forme di incerto successo del social housing fondato sulla partnership tra pubblico, privato e, in taluni casi, del non profit nell'offerta di alloggi a canone calmierato (vd. Rapporto Federcasa-Nomisma 2016). Nella consapevolezza che la vera mobilità sociale parte da e passa per la casa si cerca di migliorare la condizione abitativa nelle case pubbliche o popolari intervenendo sulla dimensione relazionale e sulla loro trasformazione in luoghi di capacitazione degli abitanti, attraverso la sperimentazione di nuove, o rinnovate, forme dell'abitare pubblico nelle quali essi sono chiamati a partecipare attivamente alla costruzione di una comunità abitativa sostenibile, collaborativa e solidale.

La collaborazione tra vicini di casa può essere facilitata anche nell'edilizia residenziale privata. Basterebbe incoraggiare piccoli proprietari e amministratori di condominio ad adottare i tanti servizi per l'abitare collaborativo già esistenti ma ancora poco conosciuti. Pratiche e piattaforme digitali che supportano gli abitanti di un edificio, un isolato o un quartiere nella loro quotidianità, ottimizzando l'uso delle risorse disponibili, del tempo, e delle competenze.

Una politica pubblica sulla casa, pubblica o privata che sia, basata sulla condivisione degli spazi, delle risorse e dei servizi stimolerebbe una risposta efficace a nuove necessità abitative favorendo anche la creazione o il consolidamento di comunità condominiali, di vicinato e di quartiere attive, inclusive, nonché orientate ad un consumo più attento e

consapevole delle risorse e delle infrastrutture (come il wifi condominiale e di vicinato, la produzione distribuita di energia da fonti rinnovabili e non, le cooperative o imprese di comunità per l'efficientamento energetico collaborativo e il miglioramento della qualità dello spazio pubblico).

Pratiche di questo tipo possono offrire nuove prospettive anche nell'ambito del welfare. Il rilancio necessario dei servizi alla persona e quindi il ripensamento del sistema di generazione di benessere sociale o welfare è legato alla nostra capacità di reinventare i servizi esistenti affiancando alla logica dicotomica tradizionale (erogazione pubblica vs. mera esternalizzazione al privato, anche se sociale) un terzo modello quello, dell'innovazione sociale, fondato sulla collaborazione fra i diversi attori del sistema di welfare, attraverso forme di co-progettazione.

Diverse esperienze collaborative suggeriscono all'attore pubblico di assumere un ruolo di facilitatore nel promuovere le iniziative di innovazione sociale: dalla condivisione di spazi fisici tra giovani ed anziani, come nel caso delle coabitazioni, alla condivisione di risorse e/o professionalità, come per la "badante di condominio" o il "babysitting condiviso". Tutte soluzioni che, se adeguatamente facilitate, sarebbero capaci di offrire servizi di welfare più personali e flessibili, occasioni di lavoro e nuove professionalità, rafforzando senso di comunità e coesione sociale.

Alcuni esempi concreti

Abito è un sistema integrato di servizi all'abitare fornito da CBS-Community Building Solutions, una start up di innovazione sociale di Trento. ITEA s.p.a. (Istituto Trentino Edilizia Abitativa) è tra i partner promotori di questo progetto assieme alla cooperativa sociale Kaleidoscopio di Trento.

La sperimentazione del progetto Abito prevede quattro fasi: (i) la selezione di condomini gestiti da ITEA per la partecipazione al progetto (fase attualmente in corso); (ii) la realizzazione di un'indagine sui consumi più comuni delle famiglie aderenti all'iniziativa; (iii) il reperimento e la stipula di contratti di fornitura di beni e servizi economicamente vantaggiosi per gli abitanti mediante la costituzione di gruppi di acquisto condominiali; (iv) la costituzione di un fondo comune di condominio in cui far confluire i vari risparmi ottenuti dagli acquisti collettivi così da abbattere le spese di



Questioni aperte

2

Quali ostacoli e quali i benefici?

Quali possibili partnership sperimentare?

Quale il ruolo della tecnologia per favorire la coesione nei quartieri e negli edifici/condomini?

Come cambiare o aggiornare la governance degli edifici residenziali pubblici e/o privati per favorire le pratiche collaborative?

carattere condominiale.

www.cbs.tn.it - <http://www.abito.me>

Area ex Nebiolo (Torino) progetto di coabitazione solidale messa in campo da ATC Piemonte Centrale che si basa sul principio del baratto. La struttura prevede la residenzialità temporanea di giovani appartenenti a un'organizzazione non profit che a fronte di una riduzione del canone locativo offrono ore lavoro volontario finalizzate alla realizzazione di un piano di interventi a favore del vicinato, monitorati e valutati da un apposito tavolo di coordinamento che vede presenti la Città di Torino ed altre organizzazioni.

CO-Bologna sta provando a modificare la governance interna ed esterna delle case pubbliche o popolari attraverso diversi strumenti: (i) trasformazione dell'agente accertatore delle violazioni del regolamento di uso delle case popolari in manager di comunità che favorisce la condivisione di beni e servizi all'interno dell'edificio; (ii) modificazione dei criteri per la composizione del pool abitativo pubblico per renderlo più diversificato e favorire lo scambio di competenze e capacità; (iii) costruzione di reti di quartiere attorno agli edifici ERP per la condivisione di beni e servizi; (iv) iniziative di branding urbano e di governance collaborativa per il miglioramento della qualità e della gestione degli edifici e dei quartieri in cui sono situati gli edifici ERP; (v) introduzione di dispositivi per la produzione di dati all'interno dei quartieri e degli edifici per intervenire e migliorare consumi idrici, elettrici e di mobilità in rapporto alla città nel suo complesso.

Meglio Milano: il progetto prevede la coabitazione tra un pensionato autosufficiente e un giovane non residente a Milano per condividere compagnia e alloggio. Il progetto si basa su un'idea molto semplice: due generazioni si avvicinano per un aiuto reciproco. Gli ospitati non pagano un vero affitto ma partecipano mensilmente alle spese di casa con un rimborso di circa 250-280 euro, collaborano con piccoli aiuti e un po' di compagnia. I pensionati soffrono meno la solitudine e ritrovano la gioia di sentirsi ancora utili. MeglioMilano raccoglie 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.

La **badante di condominio** è un esperimento che, con diverse, modalità stanno mettendo in pratica alcuni comuni italiani. Il progetto del Comune Firenze, in via di sperimentazione in un Palazzo di Via Benedetto Dei, prevede che una badante dopo aver assistito a turno un gruppo di 4 anziani li riunisca in un appartamento per favorire la socializzazione. In questo modo la badante svolge il doppio ruolo di assistenza e socializzazione.

La **tagesmutter** è una figura professionale che fornisce educazione e cura a uno o più bambini di altri presso il proprio domicilio. Il servizio offre la personalizzazione del servizio sulla base dell'effettiva esigenza delle famiglie in un ambiente sicuro e accogliente e soprattutto diventa un'alternativa pratica agli asili nidi spesso molto affollati e poco flessibili. Il servizio è implementato da diverse cooperative in diverse città.

IMPRESA COLLABORATIVA

Inquadramento del tema

Sono almeno quattro le formule attraverso cui le categorie economiche e le imprese del territorio possono beneficiare dei metodi e dei processi collaborativi, minimizzando i rischi di concorrenza sleale. Si può anzitutto diventare utenti attivi delle piattaforme per condividere, ad esempio, servizi o beni (es. attrezzature non sfruttate a pieno), per trovare nuovi professionisti e nuovi pubblici. In modo particolare esistono servizi che mettono in rete artigiani, architetti, designer offrendo strumenti e visibilità in Italia e all'estero. In secondo luogo molte aziende piccole e grandi stanno introiettando la collaborazione ad esempio sperimentando il co-working, come luogo che offre minori costi di struttura ma soprattutto nuove opportunità di business. Un grande potenziale ancora oggi poco esplorato in Italia è, poi, siglare una partnership con le imprese collaborative, che permette di lanciare nuovi servizi con un livello di investimento e di rischio piuttosto basso. Ben più impegnativo dal punto di vista economico e non solo, è provare a lanciare nuovi servizi collaborativi come hanno fatto, per esempio, Telecom o Heineken. Qualunque sia la formula adottata, l'economia collaborativa se correttamente intesa e opportunamente accompagnata può diventare un'occasione per le imprese, soprattutto quelle radicate nel territorio, per aggiornare i propri servizi e rispondere a nuovi bisogni. Nel contempo può essere un'opportunità per le piattaforme collaborative, esistenti o in fase di start-up, globali o locali, per ampliare la propria base utenti senza provocare crisi regolatorie, riuscire a trovare nuovi pubblici e consolidare o aggiornare i propri modelli gestionali.

Oggi, in Italia dove il capitale privato investe ancora troppo poco in start up, le aziende in sinergia con le istituzioni locali possono giocare il ruolo di acceleratore dell'innovazione sociale e dell'economia collaborativa.

4



Questioni aperte

A che punto sono le imprese del territorio sul fronte dell'economia collaborativa?

Quali sono i bisogni che i processi collaborativi possono soddisfare?

Come stimolare l'incontro fra imprese del territorio?

Al sistema produttivo e istituzionale spetta l'onere di ragionare assieme su come creare le condizioni affinché questo accada. Si possono creare luoghi di incontro e sperimentazione, si possono disegnare programmi e incentivi (anche sotto forma di sgravio fiscale) alle aziende che decidono di investire nell'innovazione in senso collaborativo, si possono promuovere nuove partnership tra gli attori centrali a livello locale come, per esempio, quella fra Comune di Milano, Airbnb e la cooperativa Sei Petali.

Alcuni esempi concreti

Toolsharing è una piattaforma per la condivisione di macchine e strumenti di lavoro.

Jointly aiuta le aziende che vogliono condividere servizi di welfare

Withyouwedo è un servizio di crowdfunding di Telecom

Axa offre un'assicurazione aggiuntiva gratuita per coprire i rischi di viaggiatori e autisti che si muovono con Blablacar.

Monini organizza cene con Gnammo

Airbnb in collaborazione con il comune di Milano e la cooperativa Sei Petali, ha avviato un progetto di accoglienza gratuita per i parenti delle persone degenti degli istituti clinici milanesi.

Come evitare lo “scontro” fra economie locali e la transizione in senso collaborativo dell'economia?

Quale può essere il ruolo dell'amministrazione per facilitare l'adozione di processi collaborativi da parte delle aziende del territorio?

Quali sono le strozzature regolatorie che limitano lo sviluppo delle imprese collaborative?

Quali sono le garanzie normative o amministrative che occorre adottare per evitare fenomeni di concorrenza sleale e irregolarità?

PROMOZIONE DEL TERRITORIO

Inquadramento del tema

La promozione del territorio ed il turismo sono settori che hanno subito una profonda trasformazione con l'avvento delle nuove tecnologie, che consentono oggi di organizzare direttamente le proprie vacanze, fino a rendere quasi obsolete le agenzie di viaggio. In più l'accoglienza diffusa, quella in cui sono i privati ad accogliere, è cresciuta al punto da divenire uno dei settori più importanti della sharing economy, con un giro di affari (dati UE, giugno 2016) pari a oltre la metà di quello prodotto dall'economia collaborativa nel suo complesso, e ricavi pari a 1,15 miliardi di euro. Si tratta di un comparto dominato da grandi piattaforme internazionali come Airbnb, Homeaway, Tripwell, che non hanno permesso all'offerta italiana di proporsi, presentando numerose opportunità per i cittadini ma anche sfide per la regolazione. Per chi condivide l'alloggio a pagamento, infatti, questi sistemi stanno diventando, da un lato, un'importante fonte alternativa di reddito, dall'altro rappresentano la possibilità di un'offerta più flessibile, sia in termini di prezzi che di destinazioni, e un'esperienza emotivamente più coinvolgente. Tuttavia, la crescita di questa offerta alternativa presenta non poche criticità, in termini soprattutto di mancanza di garanzie per chi offre e per chi cerca un alloggio, ma anche per la salvaguardia di strutture più tradizionali e radicate nel territorio, oltre a innescare in alcuni casi dinamiche di gentrificazione e desertificazione urbana.

Il potenziale delle pratiche collaborative, tuttavia, va ben oltre la dimensione vacanziera, ma ha un impatto potenziale su tutto il resto della filiera turistica. Crescono, infatti, servizi che consentono a privati cittadini di accompagnare turisti verso percorsi alternativi di conoscenza del territorio, ma anche quelli dedicati al social eating, quelli in cui cuochi non professionisti preparano cene per viaggiatori e non solo. Inoltre, un numero sempre maggiore di privati cittadini mette a disposizione le loro case per spettacoli teatrali, concerti, mostre. Occorre considerare questi servizi all'interno di una politica mirata a migliorare l'esperienza del



Questioni aperte

6

Come regolamentare servizi collaborativi senza soffocarne la carica innovativa?

Come abilitare nuovi servizi valorizzando anche quelli esistenti?

Come definire i confini fra lavoratori professionisti e occasionali?

Come costruire forme di cooperazione fra privati dediti al consumo collaborativo e operatori locali nel settore della promozione del territorio e della ricettività?

viaggiatore ma soprattutto a valorizzare il territorio e la sua offerta turistica, allargando l'offerta e soprattutto prevedendo un forte coinvolgimento delle comunità locali e dei singoli cittadini. Come per l'accoglienza, tuttavia, anche queste pratiche si muovono oggi tra vuoti e aporie normative. La revisione della legge in materia di turismo sulla quale la regione Toscana ha aperto un tavolo di consultazione, potrebbe essere l'occasione per valorizzare le pratiche collaborative all'interno dell'intera filiera. Nell'ambito di questo processo si potrebbe introdurre correttivi capaci di regolare senza soffocare la carica innovativa di queste pratiche e le opportunità che offrono agli abitanti, alle comunità, agli operatori e ai territori. La regolazione regionale potrebbe, poi, promuovere le pratiche di consumo collaborativo o di cooperazione territoriale fra operatori, anche attraverso la creazione di monete complementari, attraverso la costruzione di un circuito economico e una filiera produttiva per la promozione del territorio.

Alcuni esempi concreti

GuideMeRight è una piattaforma digitale che facilita l'incontro fra i viaggiatori e i privati cittadini che propongono percorsi turistici alternativi nel territorio in cui abitano.

Teatro X casa è una piattaforma digitale che propone eventi teatrali nelle case private, nei giardini, nelle cantine e così via. Attraverso la piattaforma è possibile iscriversi a un evento oppure proporre la propria abitazione come palcoscenico. TeatroXcasa nasce come risposta d'emergenza alla situazione teatrale, il suo obiettivo è consentire a spettacoli di qualità di vivere e di diffondersi e, allo stesso tempo, permette al pubblico di vivere il teatro in maniera più personale e coinvolgente.

Nughedu Welcome è un progetto di ristorazione diffusa nel centro Sardegna promosso con la collaborazione di Gnammo, piattaforma di social eating che facilita l'incontro tra cuochi non professionisti che cucinano nelle loro case e clienti. A Nughedu Santa Vittoria sette cuochi e un oste sono pronti ad accogliere chi vuole gustare piatti dal sapore della tradizione sarda. Il 19 agosto 2016 c'è stato l'evento di apertura con una cena collaborativa nel centro del paese.

7

ACCOGLIENZA DEI MIGRANTI

Inquadramento del tema

Un altro ambito applicativo importante delle pratiche di collaborazione è quello relativo all'accoglienza dei migranti. Sulla scia dell'esperienza nell'accoglienza p2p di *Refugees Welcome*, alcune amministrazioni - come la stessa Regione Toscana - hanno recentemente istituito un servizio per registrare le disponibilità di accoglienza, da parte di famiglie, privati cittadini e proprietari di strutture ricettive, di extracomunitari richiedenti protezione internazionale. Una politica pubblica più strutturata e con respiro di lungo periodo potrebbe permettere di sfruttare le pratiche collaborative non solo per rispondere all'emergenza ma anche per facilitare l'inclusione dei migranti e la costruzione di reti di fiducia all'interno delle comunità locali. La co-progettazione tra gli attori e in generale azioni orientate alla condivisione e collaborazione potrebbero, ad esempio, consentire nuove soluzioni per lo scambio e la formazione di nuove competenze; facilitare la formazione linguistica e professionale; favorire l'organizzazione di momenti di convivialità e di condivisione delle esperienze sull'esempio di quelle sperimentate ad Atene o a Torino. Una politica di inclusione attiva dei migranti basata sulle pratiche collaborative avvicinerrebbe i migranti ai cittadini, faciliterebbe lo scambio culturale e l'empatia, ma soprattutto ridarebbe dignità a persone che fuggono da guerre e disastri sociali o naturali e che possono e vogliono rappresentare un'opportunità e non un problema per la terra disponibile a dare loro accoglienza.

Alcuni esempi concreti

Refugees Welcome: piattaforma digitale

che mette in contatto i rifugiati o richiedenti asilo con persone disposte ad ospitarli

RefugeesonRails: piattaforma che mette in contatto volontari disposti a formare i migranti sulle professioni informatiche per inserirli nelle aziende. <http://refugeesonrails.org/>

Twitteratura in collaborazione con **Case di Quartiere di Torino** propone un programma di rilettura de "La tregua" di P. Levi nei quartieri di Torino per riflettere su nuove e vecchie migrazioni



Questioni aperte

8

Quali passi per una politica sui migranti che preveda di gestire l'emergenza ma anche di facilitarne l'inclusione?

Come progettare il coinvolgimento dei cittadini?

Quali servizi esistono e quali possono essere creati?

Options Food Lab un progetto nato ad Atene nato con l'organizzazione di piccoli "ristoranti popup" che coinvolgendo anche migranti e richiedenti asilo creavano attraverso la cucina una occasione di scambio e contatto tra immigrati e residenti autoctoni. Dal progetto è nato una sorta di co-working dedicato alla cucina che offre corsi di cucina e servizi di catering con un particolare focus sull'inclusione e la multiculturalità.

<http://options.limited/>

Piazza dei Colori è uno dei cantieri della sperimentazione istituzionale di CO-Bologna, il progetto curato e coordinato da LabGov per la trasformazione della città di Bologna in "città collaborativa". Co-Bologna si fonda su tre pilastri: crescere insieme (ossia stimolo alle forme di economia sociale e collaborativa), vivere insieme (ossia promozione dell'innovazione sociale per ripensare servizi alla persona e quindi il welfare o benessere urbano), fare insieme (ossia rigenerazione dei beni e delle infrastrutture urbane). Il cantiere di Piazza dei Colori ambisce a fornire alla comunità il supporto necessario per progettare una forma di governance che sia in grado di generare un distretto di economia e innovazione sociale attraverso la creazione di imprese culturali, creative e collaborative. A Piazza dei Colori CO-Bologna sta coltivando la collaborazione tra residenti e associazioni aderenti al Patto di Collaborazione Area Croce del Biacco, siglato sulla base del Regolamento sulla collaborazione civica per i beni comuni urbani, gli innovatori sociali, i creativi e gli artisti selezionati attraverso il programma Incredibol per la rigenerazione di spazi attraverso la costituzione di imprese culturali e creative e dei gestori dell'Hub di Via Mattei, il centro di prima accoglienza che arriva ad ospitare fino a circa 300 migranti contemporaneamente e negli ultimi due anni ha accolto circa 15mila persone in fuga da guerre, povertà e disastri ambientali. L'obiettivo ultimo è quello di costruire una progettualità condivisa su Piazza dei Colori, una piazza al centro di un complesso di edilizia residenziale pubblica e dell'area di Croce del Biacco posta all'estrema periferia di Bologna, per trasformarla in una piattaforma di economia sociale e solidale attraverso la valorizzazione e lo scambio reciproco di competenze, passioni e talenti delle persone per trasformarle in energie potenti di alimentazione di forme inclusive di sviluppo economico locale fondate sull'economia collaborativa, la cultura, la creatività.

Esperienze locali promosse in Toscana da Comuni, associazioni e ONG come quella del **Comune di Scandicci** che con la Misericordia locale ha formato e inserito un gruppo di migranti nelle squadre di primo soccorso; quella del **Comune di Poggio a Caiano** in cui i volontari Auser e di altre associazioni formano i richiedenti asilo ospitati e insieme realizzano piccole attività di manutenzione; o ancora dal **Comune di Pelago** che con il progetto Tandem dà la possibilità a ragazzi italiani e ragazzi stranieri (molti dei quali parlano inglese come lingua principale) di conoscersi ed esercitare le rispettive lingue.