

UN FOGLIO BIANCO, UNA MATITA E UN MASTER: RI-DISEGNIAMO IL SERVIZIO SOCIALE BASSA SOGLIA

Introduzione

Con questo project work intendo immaginare e descrivere un possibile processo di ridefinizione del funzionamento del Servizio Sociale Bassa Soglia di Bologna, un servizio sociale professionale specializzato nel lavoro con le persone senza dimora.

Con gli strumenti di analisi e di progettazione acquisiti durante il Master, intendo:

- rappresentare sinteticamente la nascita e l'evoluzione del Servizio, mantenendo uno sguardo sul contesto entro cui nasce e si sviluppa;
- ri-progettare il Servizio partendo dalla lettura dei bisogni emergenti della città, compresi quelli della cittadinanza con dimora e senza dimora (analisi del contesto, processo partecipativo, co-progettazione);

Il fenomeno delle persone senza dimora rappresenta una sfida complessa che richiede risposte innovative e integrate. Per questo motivo, il lavoro di coinvolgimento attivo della collettività ampiamente intesa, delle persone dirette beneficiarie del Servizio, delle organizzazioni del Terzo Settore, delle istituzioni pubbliche, ecc... diventa, a mio avviso, lo strumento che maggiormente consente un approccio completo ed efficace.

Descrizione del servizio/caso con focus sull'area di policy in cui si inserisce

Oggi il Servizio Sociale Bassa Soglia (SBS) è un servizio sociale professionale, incardinato nel Servizio Contrasto alla Grave Emarginazione Adulta di ASP Città di Bologna (Area Coesione Sociale) e inserito all'interno del sistema del Welfare Pubblico della Città di Bologna.

E' collocato al piano terra di un condominio di edilizia residenziale pubblica, in zona bolognina, nel q.re Navile.

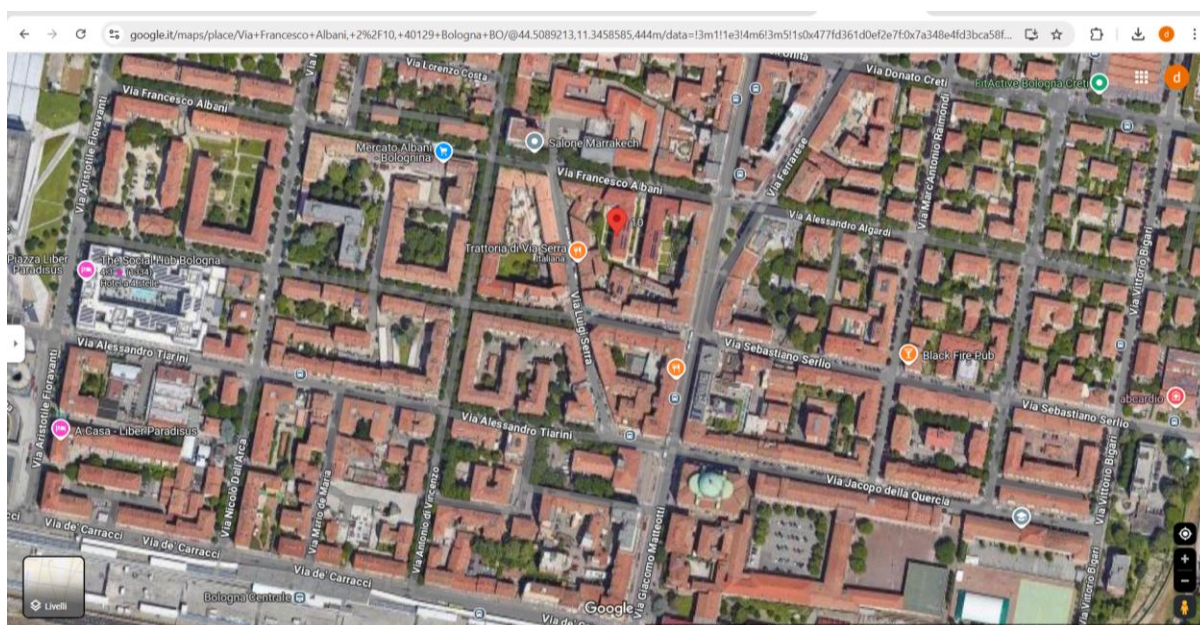


Grafico 1: localizzazione Servizio Sociale Bassa Soglia

Si tratta di un rione storicamente proletario, che oggi si distingue per la sua composizione multietnica (gli stranieri ammontano a circa un quarto della popolazione residente nel rione¹), per un'elevata densità abitativa e per la scarsità di spazi verdi.

La sua vicinanza dal centro storico e dalla stazione centrale di Bologna, la rendono una zona molto ambita dagli studenti fuori sede e dai turisti, anche perchè è ricca di esercizi commerciali, spazi culturali e di svago.

¹ <https://inumeridibolognametropolitana.it/dati-statistici/popolazione-residente-quartiere-zona-e-area-statistica-al-31-dicembre>

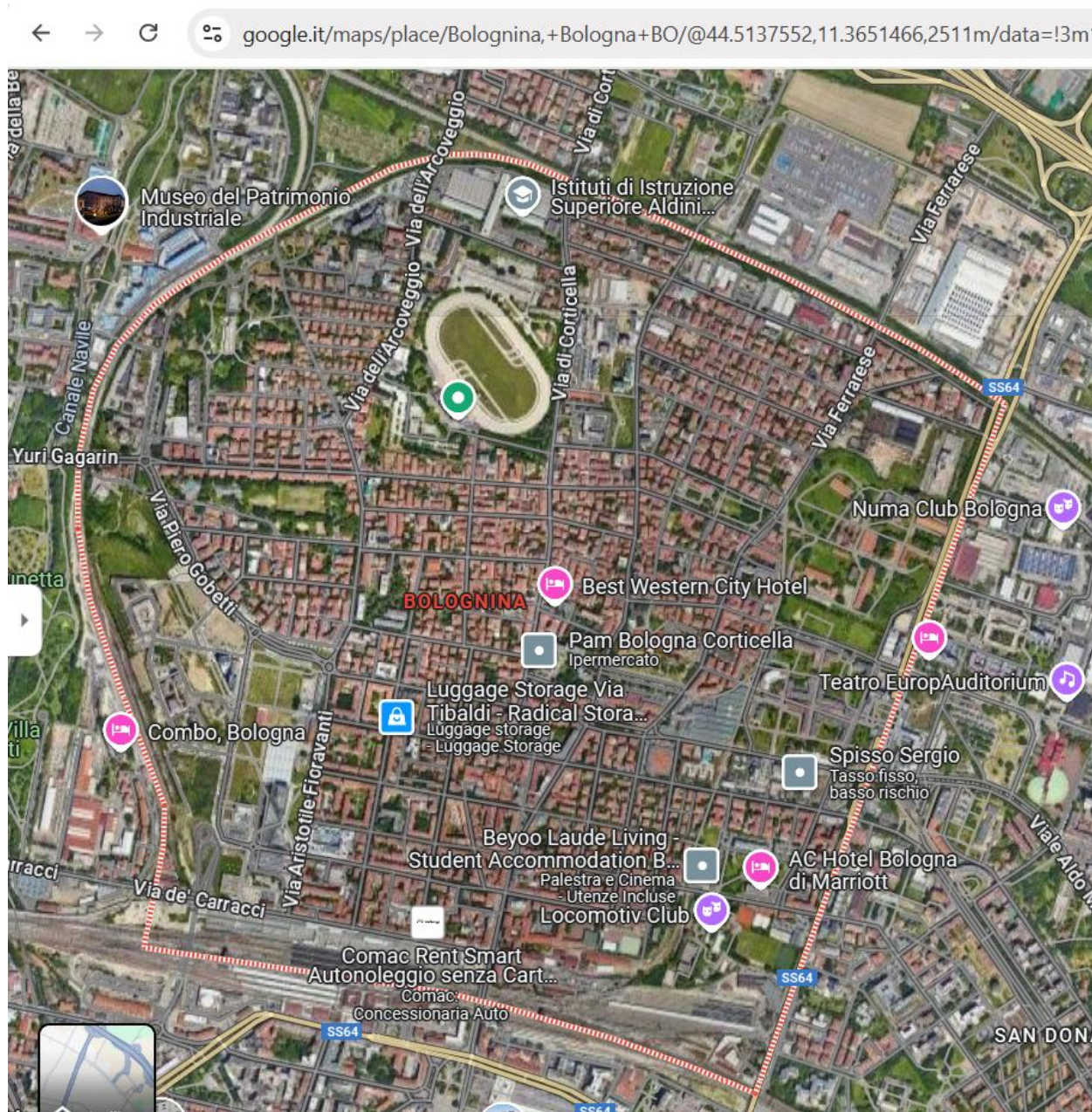


Grafico 2: Area della Bolognina

Come si legge sul sito del Comune di Bologna, il servizio si rivolge a persone adulte (dai 18 ai 64 anni) che conducono "vita di strada", senza dimora, in condizione di estrema povertà e/o prive di reti affettive e familiari, in queste condizioni:

- temporaneamente presenti sul territorio e non residenti a Bologna;
- con residenza fittizia in via Tuccella o residenza nei Centri di accoglienza (dormitori e altre strutture di accoglienza per senza dimora);
- in uscita dalla casa circondariale o in fase di dimissione dalle strutture ospedaliere.

Quotidianamente, il Servizio Sociale Bassa Soglia è a contatto e in costante dialogo con numerosi Servizi Sociali e sanitari, locali e non, con gli istituti di pena cittadini, con il sistema delle accoglienze (notturne e diurne), nonché con il mondo del volontariato (organizzato e non), con le diverse realtà del territorio, con le persone che vivono nelle vicinanze della sede delle attività, ecc...

A seguito di un lungo processo di internalizzazione, oggi il Servizio Sociale Bassa Soglia è un servizio pubblico “a tutti gli effetti”; è erogato direttamente da un soggetto pubblico (ASP) e si rivolge “al pubblico” (concezione formale e concezione funzionale)².

Inoltre, questo recente riassorbimento formale del Servizio all'interno del sistema del Welfare Pubblico locale, si inserisce in una revisione ancora più ampia dell'intero sistema dei servizi alla persona afferenti all'area Coesione Sociale di ASP: Servizi di Accoglienza, Servizi di Contrasto alla Grave Emarginazione Adulta, Servizio Protezioni Internazionali e Sistema dell'Area Esecuzione Penale.

Ma qual è stato il percorso del Servizio Sociale Bassa Soglia?

Gli anni dal 2008 al 2012 sono stati anni emblematici per l'organizzazione dei Servizi Sociali di Bologna; quegli anni si ricordano per il grande processo di decentramento che ha portato alla nascita degli Sportelli Sociali e del Servizio Sociale Territoriale in ogni quartiere della città. Dal Febbraio del 2010 al Maggio del 2011, Bologna è stata commissariata da parte del Ministero dell'Interno, a seguito delle dimissioni del Sindaco Flavio Delbono, e nel Gennaio 2011 muore in strada un neonato, figlio gemello di una coppia che aveva residenza presso un quartiere ma che, di fatto, viveva in strada. Improvvisamente, il fenomeno del “vivere in strada”, della homelessness, diventa un tema centrale nel dibattito politico cittadino e diventa evidente che la modalità di presa in carico delle persone senza dimora, da parte dei Servizi Sociali Territoriali, aveva fallito. Tale modalità, infatti, comportava spesso il “rimbalzare” le persone da un Servizio Sociale di un quartiere ad un altro, secondo il criterio di definizione del “luogo di vita”, ma la caratteristica stessa della vita di strada comporta un inevitabile spostamento di luoghi di vita.

La Commissaria Prefettizia, quindi, diede mandato al Settore Servizi Sociali del Comune di progettare un servizio dedicato alle persone senza dimora, in capo al Settore stesso, lasciando contemporaneamente ai Servizi Sociali Territoriali la delega formale della presa in carico delle persone senza dimora, in continuità con il decentramento.

² Lezione Prof.ssa Profeti – 8/9 novembre 2024 Master Governance e Innovazione del Welfare Locale

È nell'aprile del 2012 che Antoniano Onlus si aggiudica la gestione del nuovo servizio per persone non residenti sul territorio di Bologna, a seguito della partecipazione al relativo bando promosso dal Settore Servizi Sociali del Dipartimento Benessere di Comunità del Comune di Bologna.

Inizialmente si è trattato di un'assegnazione di durata annuale, dal maggio 2012 al 30 aprile 2013. Tuttavia, il servizio è stato prorogato fino al dicembre 2013 e, successivamente, fino al 31 luglio del 2014.

Durante questo periodo di tempo, l'Amministrazione Comunale ha pubblicato una nuova gara d'appalto che è stata vinta dalla Cooperativa "La Strada" di Piazza Grande (oggi Cooperativa Sociale Piazza Grande) che dall'Agosto del 2014 ha assunto la gestione del servizio, fino al 28 febbraio 2025, vincendo continuativamente le successive gare d'appalto pubblicate.

Si vede quindi come si è passati da un'assegnazione diretta, ad una gara d'appalto fino all'internalizzazione del servizio, in circa 13 anni.

Certamente in questi 13 anni il Servizio Sociale Bassa Soglia ha cambiato alcuni aspetti di funzionamento per cercare di adattarsi ai cambiamenti sociali e dell'utenza che si sono susseguiti; anche le variazioni interne al sistema dei servizi territoriali hanno costretto la revisione di alcune modalità di intervento per consentire un miglior funzionamento dell'intera rete.

Ma siamo sicure che l'attuale funzionamento del Servizio corrisponda davvero ai bisogni, vecchi e nuovi, del territorio? Che sia in grado di soddisfare quanto più possibile i desideri dell'utenza diretta, dei cittadini "altri" che non accedono al servizio ma che vivono il q.re, ma anche che rispecchi le linee politiche dettate dell'attuale Amministrazione Comunale?

Per farlo si sarebbe potuto avviare un percorso partecipativo e di co-progettazione per costruire un welfare collaborativo e consentire la partecipazione della società.

Perché realizzare un percorso partecipativo?

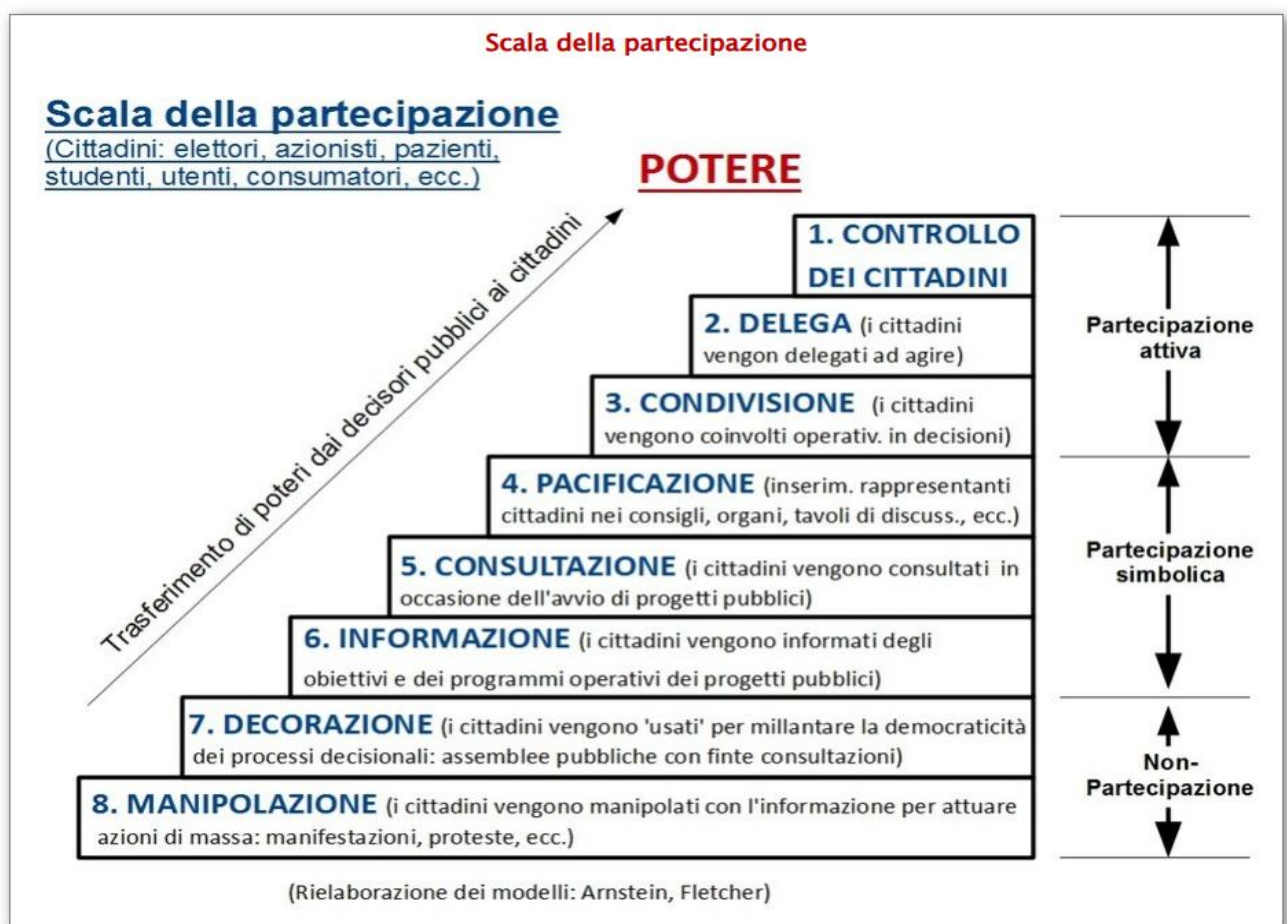
Come rappresentato da Ganugi, la partecipazione migliora la comprensione dei problemi e, di conseguenza, migliora l'efficacia delle soluzioni. La partecipazione favorisce la cooperazione e il capitale sociale rivitalizzando il processo democratico, includendo i soggetti più svantaggiati, e ridistribuendo in modo più equo i servizi e gli interventi a favore della popolazione stessa.

La partecipazione dei cittadini è anche uno strumento "pericoloso", è un'arma a doppio taglio che se non viene utilizzata con i giusti accorgimenti rischia di produrre effetti contrari a quelli desiderati. Il rischio di deludere le aspettative dei partecipanti, producendo un aumento del sentimento di sfiducia

e scontento verso le istituzioni, è molto elevato se non si definiscono in premessa alcuni paletti saldi.

Nell'avviare un processo partecipativo, inoltre, va considerato che spesso le persone che parteciperanno sono quelle che già possiedono le capacità necessarie per sostenere il processo e che quindi è sempre presente uno scarto tra ciò che emerge e ciò che effettivamente esiste nelle comunità³.

Sulla base di queste consapevolezze, ho trovato molto stimolante l'analisi proposta da *Archon Fung* (*Professore di Cittadinanza e Autogoverno alla Harvard Kennedy School*) nel METODO DEL CUBO con cui avanza alcune critiche alla Scala della partecipazione elaborata da Sherry Arnstein nel 1969.



<https://www.pensierocritico.eu/partecipazione-online-e-offline.html>

Secondo Fung, la scala dà per scontato che la partecipazione sia sempre la metodologia più efficace per prendere decisioni, mentre è possibile che in alcuni contesti o per taluni tipi di decisioni siano più efficaci altri tipi di intervento, quali la consultazione o l'informazione, ad esempio.

³ Lezione Prof.ssa Ganugi – 7/8 Febbraio 2024 Master Governance e Innovazione del Welfare Locale.

Inoltre, la scala considera solo la dimensione legata al grado di potere che viene concesso ai cittadini, mentre ci sono molte altre variabili e dimensioni che vanno osservate e considerate.

Utilizzando il Metodo del Cubo di Fung, è possibile considerare che ogni processo partecipativo può essere modulato e proposto a seconda delle finalità che si intendono ottenere, ma anche a seconda dell'intreccio dei tre assi:

- potere e autorità in relazione all'impatto (come impattano gli esiti del processo? che influenza hanno le persone?)
- partecipanti (chi sono gli attori coinvolti? qual è il loro ruolo? quali le loro competenze?)
- modalità comunicative (come interagiscono le persone tra di loro durante il processo? Come interagiscono con chi ha avviato il processo?)⁴

La scelta della co-progettazione

La co-progettazione (insieme alla co-programmazione), viene prevista dall'art. 55 del Codice del Terzo Settore (D. Lgs n° 117/2017) ed è una procedura che prevede che il settore pubblico ed il terzo settore, in ragione di una comunanza di intenti, lavorino insieme per definire servizi e interventi che presuppongono una messa in comune di risorse, nel rispetto delle rispettive specificità e punti di forza (Frediani, 2021).

A differenza dalla gara d'appalto che si fonda sul paradigma della competizione tra i soggetti che partecipano alla selezione, la co-progettazione si fonda sul concetto di collaborazione, presupponendo che tra i vari attori coinvolti vi sia un rapporto di tipo "collaborativo", con una fase di progettazione comune, una compartecipazione di risorse economiche sia dal lato pubblico che da quello privato, e una co-responsabilità nella realizzazione del progetto per tutta la durata della convenzione

Si tratta comunque di una procedura ad evidenza pubblica, gestita da un RUP nel pieno rispetto di tutti i principi fondamentali quali trasparenza, imparzialità, parità di trattamento. La documentazione predisposta per l'avvio della procedura potrà essere integrata e rivista a seguito delle proposte progettuali degli interessati alla collaborazione⁵.

⁴ Lezione Prof.ssa Ganugi – 7/8 Febbraio 2024 Master Governance e Innovazione del Welfare Locale.

⁵ Lezione Prof.ssa Profeti – 8/9 novembre 2024 Master Governance e Innovazione del Welfare Locale

Individuazione delle problematiche/criticità attuali

Oggi, le domande che mi sono posta nel ripensare al possibile funzionamento del Servizio sono:

- com'è cambiato in questi 13 anni il fenomeno delle persone senza dimora a livello nazionale e locale?
 - che cambiamenti ha subito/intrapreso il Servizio in questi anni?
 - come fare perchè il servizio risponda in maniera puntuale ed efficace ai bisogni (vecchi e nuovi) che si osservano sul territorio?
 - quali sono i bisogni? Di chi sono i bisogni?
 - quali risorse sono presenti sul territorio? Quali realtà esistono e cosa fanno? Come si può lavorare con queste realtà?
- COME SI FA A INDIVIDUARE LE PROBLEMATICHE ATTUALI?

Ipotesi di ripensamento e miglioramento attraverso gli strumenti operativi e concettuali appresi nel corso del master con focus sulla dimensione della governance

L'idea progettuale è quella di partire da un'analisi del contesto (urbanistico, sociale e culturale) entro cui è inserito il Servizio Sociale Bassa Soglia, andando ad ascoltare i cittadini residenti nella zona, ma anche i beneficiari diretti del Servizio (target di riferimento), esplorando le loro percezioni, bisogni, desideri e proposte.

Per realizzare questa indagine intendo utilizzare un mix di diversi strumenti appresi durante il Master, quali il questionario, le interviste e i focus groups.

Successivamente all'analisi dei dati raccolti, si procederà con un percorso di co-progettazione con l'obiettivo di integrare quanto emerso nella fase di analisi del contesto con il mandato politico attribuito al Servizio Sociale Bassa Soglia, invitando alla discussione gli stakeholders, istituzionali e non, compresi i partecipanti stessi alla fase di analisi.

Si proseguirà con una fase di sperimentazione di quattro mesi di quanto condiviso nella fase di co-progettazione e successivamente si organizzerà un momento di follow-up.

Il primo passaggio consiste nell'individuare un'agenzia esterna ad ASP esperta in processi partecipativi a cui affidare il processo; dal mio punto di vista non ritengo sostenibile per una

Pubblica Amministrazione organizzare e gestire direttamente il percorso. Certamente dovrà essere individuato un team interno ad ASP (responsabile area Grave Emarginazione Adulta e coordinatrice Servizio Sociale Bassa Soglia) con cui l'agenzia si potrà confrontare, ma la definizione del processo nei dettagli organizzativi rimane all'agenzia esterna.

Il secondo passaggio è individuare quali tematiche andare a rilevare; ciò è fondamentale per garantire che i dati raccolti siano omogenei e corrispondenti all'obiettivo; viceversa non sarà possibile farne un'analisi efficace ed efficiente.

Per il progetto in esame si potrebbe indagare:

- conoscenza della presenza del Servizio Sociale Bassa Soglia e suo mandato
- percezione dei bisogni della zona
- bisogni individuali dei cittadini residenti e dei beneficiari diretti
- desideri individuali dei cittadini residenti e dei beneficiari diretti
- come il servizio potrebbe rispondere a questi bisogni/desideri e se necessari altri interlocutori
- come altre realtà presenti nella zona potrebbero rispondere ai bisogni/desideri
- altro?

Il terzo passaggio consiste nel definire con l'agenzia esterna il budget a disposizione per la realizzazione del processo ed i tempi.

Nel budget va considerato:

- costi, intesi sia relativamente alla costruzione degli strumenti, ma anche relativamente al metodo di somministrazione e rielaborazione dei dati raccolti;
- azioni necessarie per diffusione informativa - divulgazione e promozione del processo;
- eventuale affitto degli spazi;
- acquisto di materiali per le attività;
- tempo di realizzazione, di somministrazione e di rielaborazione.

Il gruppo di lavoro (agenzia + referenti interni ASP) dovrà definire anche quali interlocutori coinvolgere, provando anche a circoscrivere l'area entro cui effettuare l'indagine. Utilizzando Google Maps si potrebbe tracciare un perimetro attorno alla sede del Servizio Sociale Bassa Soglia che sia sufficientemente ampio da consentire una rilevazione realistica, ma mantenendo una

sostenibilità del processo.

Interlocutori:

- persone senza dimora beneficiarie dirette del Servizio Sociale Bassa Soglia;
- cittadini residenti nella zona;
- commercianti della zona;
- associazioni e gruppi di volontariato che operano nella zona;
- operatori sociali;
- rappresentanti istituzioni pubbliche;
- altro??

1. FASE DI ANALISI DEL CONTESTO - RACCOLTA DATI

Obiettivi:

- Raccolta di dati sul fenomeno delle persone senza dimora nel territorio di riferimento;
- Mappatura dei servizi esistenti e delle risorse disponibili;
- Analisi dei bisogni e dei desideri delle persone senza dimora;
- Analisi dei bisogni e dei desideri delle persone con dimora, dimoranti nella zona

Dopo aver definito qual è la platea di persone a cui ci si rivolge e quali sono le caratteristiche, si passa alla scelta del tipo di strumento di rilevazione che risulta di fondamentale importanza in quanto ogni strumento consente di raggiungere alcuni obiettivi specifici e presenta dei limiti di utilizzo, dei costi e dei tempi specifici di realizzazione e di somministrazione.

L'analisi delle variabili orienta nella scelta dei possibili strumenti da adottare che possono, quindi, essere:

Strumento 1: QUESTIONARIO

La costruzione del questionario dovrà considerare i confini delineati dalle tematiche individuate nella fase precedente ed il gruppo di lavoro dovrà fare una scelta anche sulla costruzione della tipologia di risposte.

Immaginando di sottoporlo ad una platea ampia e disomogenea, si potrebbe optare per domande a risposta multipla, consapevoli che questo tipo di costruzione condiziona la risposta tra le sole scelte possibili. D'altra parte, la limitatezza delle risposte possibili consente una omogeneità del dato e, quindi, una maggior facilità di elaborazione dei risultati.

Considerata la costituzione demografica dei residenti nella zona, ma anche la tipologia di utenza a cui si rivolge il Servizio Sociale, diventa fondamentale ragionare anche sulla lingua da utilizzare per la scrittura del questionario e, qualora lo si preveda, anche dell'eventuale operatore incaricato alla somministrazione.

E' necessario analizzare e definire la/le modalità di somministrazione del questionario, sulla base delle variabili precedentemente individuate. Quanto tempo si ha a disposizione per questa fase di indagine? Quanto tempo è opportuno prevedere in modo da consentire la raccolta di un numero significativo di dati, ma senza rischiare di allungare troppo i tempi, facendo diminuire il livello di ingaggio delle persone? Qual è il budget a disposizione?

Per raggiungere il maggior numero di persone si potrebbe ipotizzare di utilizzare diversi canali di somministrazione, ad esempio:

- Diffusione online tramite piattaforma dedicata (Google form?) e/o social media e/o diffusione QR-code → in questo modo la raccolta dati avviene in maniera molto veloce e si ottengono dei dati già digitalizzati. Fase di analisi più semplice. Limite forte legato al raggiungimento della sola popolazione in grado di accedere a questi strumenti e di utilizzarli;
- Distribuzione di questionari cartacei in luoghi pubblici, istituzionali e non (uffici comunali - compreso il Servizio Sociale Bassa Soglia -, biblioteche, centri sociali, bar, negozi, ec...) → in questo modo si potrebbero raggiungere anche le persone che non accedono o non sanno utilizzare gli strumenti digitali. Necessario organizzare e quantificare (tempo e costo) consegna e ritiro materiale cartaceo e prevedere un momento di digitalizzazione del dato, prima della fase di analisi;
- Somministrazione con operatore → per il tipo di raccolta dati, la dimensione e l'eterogeneità del campione, ritengo che questa opzione sia troppo dispendiosa sia in termini di tempo che in termini economici.

Strumento 2: INTERVISTE INDIVIDUALI

Per questo tipo di strumento occorre necessariamente costruire un campione rappresentativo in quanto è impensabile effettuare interviste a tutti gli utenti del Servizio Sociale, alla cittadinanza target, agli stakeholders, ecc...

La conduzione di interviste, inoltre, va effettuata da operatori precedentemente formati, altrimenti il rischio è che non si raccolgano le informazioni in maniera completa e omogenea, e che si comprometta l'intero processo.

Va quindi immaginata una fase di reclutamento e formazione di operatori che inciderà sulle variabili tempo e costo.

Come primo strumento di raccolta dati non lo sceglierei per questo tipo di attività, piuttosto si potrebbe valutare se avviare una indagine più approfondita su una delle variabili maggiormente rilevate dalla raccolta dati effettuata tramite il questionario, e restringere il campo sia rispetto al numero di intervistati, sia rispetto ai temi di indagine.

Strumento 3: FOCUS GROUP

Successivamente alla fase di raccolta e analisi dei dati raccolti tramite il questionario, si potrebbe realizzare un calendario di incontri, ognuno avente per focus uno degli elementi maggiormente rilevati (es. bisogni, desideri, consumo e spaccio, accesso al servizio, degli orari di funzionamento, ecc.).

Il gruppo di lavoro dovrà individuare:

- *partecipanti*. Oltre ai beneficiari diretti del Servizio, ai beneficiari indiretti (cittadinanza), chi invitare? Rappresentanti delle istituzioni sociali, rappresentanti politici, rappresentanti forze dell'ordine, rappresentanti Azienda USL (immaginando affondo su tema del consumo di sostanze), rappresentanti istituzionali settore urbanistica (Es: tema sicurezza è correlato al tema dell'illuminazione pubblica). La scelta dei partecipanti connoterà l'incontro, pertanto va effettuata in maniera consapevole e ponderata.
- *luogo*. Il setting influisce sul clima dell'incontro. Organizzare un focus group all'interno di una sala della sede del q.re ha una valenza diversa dall'organizzarlo all'interno di una sala condominiale piuttosto che di una sala di un centro ricreativo o di un'associazione. O anche all'interno degli spazi del Servizio Sociale stesso. La scelta della sede deve considerare anche il numero ipotetico di partecipanti e la facilità di raggiungerla, oltre che alla presenza o meno di parcheggi.
- *orario*. Altro elemento da considerare. A che ora si fa? Se si predilige un orario diurno si favoriscono i lavoratori della Pubblica Amministrazione a discapito dei cittadini lavoratori

dimoranti nella zona; se si predilige un orario serale si rischia che le persone non abbiano modo di partecipare a causa di impegni familiari. Si potrebbe valutare l'opportunità di inserire nel questionario di indagine una domanda specifica sulla preferenza di orario per la partecipazione ai focus groups e scegliere quello maggiormente votato.

E' molto importante che i cittadini che partecipano siano ben consapevoli di quale sia il confine entro cui potersi muovere per proporre delle iniziative, di quali siano i limiti e le decisioni già prese dall'Amministrazione Pubblica sulle quali non vi sono margini di intervento a causa di vincoli di budget, di mandato, di vincoli strutturali, ecc...

Chiarire sin da subito questi aspetti consente di non creare delle false aspettative tra i partecipanti e, quindi, di limitare al minimo le frustrazioni, lasciando invece spazio alla creatività negli ambiti in cui sono consentiti dei margini di intervento.

Esempio di Pianificazione Focus Group

Obiettivo: Esplorare il tema dello spaccio e del consumo di sostanze nella zona. Percezione dei cittadini residenti, riflessioni sul tema ed elaborazione proposte sostenibili

A	B	C	D	E	F	G	H	I	J
MODELLO DI PIANIFICAZIONE DELL'EVENTO									
ORA	DURATA	ATTIVITÀ	NOTE				STRUMENTI		
9:00	0:30	REGISTRAZIONE PARTECIPANTI					PREPARARE FOGLI FIRME		
9:30	0:45	WARM-UP - SU, GIU', SINISTRA, DESTRA (https://www.surfoffice.com/it/blog/energizers-team-warmups)	ADATTARE L'ATTIVITA' CONSIDERANDO CHE SI È IN PRESENZA						
10:15	1:00	PRESENTAZIONE ANALISI DATI FASE ASCOLTO	VERIFICARE POSSIBILITA' DI PROIETTARE SLIDES - PREPARARE SLIDES				PROIETTORE		
11:15	1:45	WORLD CAFÈ	NEL TEMPO A DISPOSIZIONE È COMPRESA LA PAUSA CAFFÈ. IN BASE AL TEMPO ED AL NUMERO DEI PARTECIPANTI, VALUTARE NUMERO DEI GRUPPI.				FOGLI, PENNE, POST-IT		
13:00	1:30	PRANZO							
14:30	1:00	ESPOSIZIONE DEL LAVORO NEI GRUPPI	SUDDIVIDERE IL TEMPO IN BASE AL NUMERO DEI GRUPPI. DARE LINEA PER L'ESPOSIZIONE						
15:30	0:15	PAUSA CAFFÈ							
15:45	1:30	DIBATTITO E VOTAZIONE 3 PROPOSTE	DOT VOTING - VALUTARE SE SOSTENIBILE CHE SI ALZINO PER VOTARE O SE NUMERARE LE OPZIONI E CHIEDERE CHE VENGA DETTO IL NUMERO. SEGNA SOLO IL FACILITATORE.						
17:15	0:15	FEEDBACK DAI PARTECIPANTI	MENTIMETER? FOGLIETTO DA INSERIRE IN UNA CASSETTA PRIMA DI USCIRE?				CASSETTA, FOGLIETTI, PENNE		
17:30									

<https://it.smartsheet.com/free-event-planning-templates>

2. FASE DI CO-PROGETTAZIONE

Obiettivo: restituire quanto emerso dall'ascolto, integrare, provare a progettare insieme

Avviso pubblico

L'idea è di costruire l'avviso pubblico muovendo dall'analisi e dall'elaborazione dei dati raccolti nella precedente fase di analisi. L'elaborazione dei dati va effettuata con l'ausilio di software specialistici ed il rapporto di sintesi, in cui sono rappresentati in maniera chiara i bisogni prioritari e le proposte emerse nella fase precedente, può essere la base da cui elaborare l'avviso.

E' nella fase di confronto che si fa sintesi tra le esigenze, i bisogni, i desideri e le proposte emerse nella fase di analisi e quanto viene proposto nei progetti presentati dagli Enti del Terzo Settore (o altri soggetti), in risposta all'avviso.

Alle sedute di co-progettazione, oltre agli enti che hanno presentato il progetto, saranno presenti/invitati:

Per l'area Coesione Sociale ASP:

- dirigente area Coesione Sociale ASP Città di Bologna;
- responsabile Servizio di Contrasto alla Grave Emarginazione Adulta;
- coordinatrice Servizio Sociale Bassa Soglia;
- coordinatrice area Prossimità;
- responsabile e coordinatrice Servizi di Accoglienza;
- responsabile e coordinatrici (adulti e MSNA) Servizio Protezioni Internazionali;

Per il Comune di Bologna:

- referente Ufficio di Piano del Comune di Bologna;
- referenti Dipartimento Welfare del Comune di Bologna - Settore Servizi Sociali;

Stakeholders:

- DSM-DP AUSL Bologna;
- DCP AUSL Bologna;
- esercizi commerciali della zona;
- rappresentanti cittadini (comitati, associazioni, ecc...);
- cittadini;
- beneficiari diretti del servizio;

Gli esiti della co-progettazione esiteranno nella definizione di un progetto di funzionamento del Servizio Sociale Bassa Soglia nel quale ogni attore avrà un ruolo definito e chiaro.

Esempio puramente esplicativo:

- Funzione di accesso → dal lunedì al venerdì dalle 9 alle 12. Assicurata dalla Cooperativa ACCOLGO. Compresenza di 2 operatori;
- Funzione di presa in carico → effettuata da 6 assistenti sociali di ASP;
- Funzione di sportello Legale → assicurata da Cooperativa LLGG per un totale di 4 ore alla settimana;
- Funzione di sensibilizzazione uso di sostanze e riduzione del danno → assicurata da AUSL - DSM/DP. Presenza di un medico e di un infermiere un pomeriggio alla settimana;
- Creazione di gruppi di auto-mutuo aiuto → a cura di esperti e con focus su temi di interesse delle persone senza dimora;
- Funzione di accompagnamento → assicurata da associazione ANDIAMO per un totale di 15 accompagnamenti mensili;
- Funzione di Lavoro di Comunità → a cura dell'ATI CCIIAAOO che promuoverà azioni di sensibilizzazione sul tema del fenomeno delle persone senza dimora, eventi aperti, incontri, ecc....
- Utilizzo degli spazi del Servizio Sociale da parte di associazioni o cittadini del territorio per attività (riunioni di condominio, compleanni, incontri, ecc...) negli orari di chiusura del servizio.
- Altro....

Concetto della co-produzione⁶ dei servizi

La coproduzione di un bene o di un servizio si ha quando (almeno) parte degli input necessari alla sua produzione (conoscenze, risorse umane, risorse finanziarie, risorse organizzative ecc.) provengono non da coloro che hanno la responsabilità ultima di realizzarlo/ erogarlo (ossi dalla P.A.), ma da coloro che ne sono, almeno potenzialmente, i destinatari (user involvement)⁷.

Nel processo di co-produzione dei servizi, il cittadino passa da fruitore passivo (come accadeva negli anni '50-'60) o consumatore (anni '80-'90) a co-produttore (oggi).

Infatti, i cittadini-coproduttori:

- sono essenziali per far sì che un servizio vada avanti con i suoi requisiti ("gli utenti come fattore

⁶ Termine coniato alla fine degli anni Settanta da Elinor Ostrom (<https://www.treccani.it/enciclopedia/elinor-ostrom/>)

⁷ Lezione Prof.ssa Profeti – 8/9 novembre 2024 Master Governance e Innovazione del Welfare Locale

critico di successo”);

- conoscono cose che molti professionisti non conoscono (“gli utenti come persone pensanti”);
- hanno tempo ed energie che possono offrire per aiutare altri (“gli utenti come risorsa”);
- hanno diverse capacità che potenzialmente li rendono preziosi collaboratori per le loro comunità, non semplicemente dei questuanti che chiedono all’amministrazione pubblica di rendere buoni alcuni loro deficit (“gli utenti come titolari di risorse”);
- possono promuovere il valore di un servizio che ricevono, così che è più probabile che altri cittadini lavorino insieme a questi servizi e accettino il loro finanziamento (“gli utenti come testimonial”);
- possono coinvolgersi in relazioni collaborative, piuttosto che paternalistiche, con lo staff, con altri utenti dei servizi e con altre persone. Se queste potenzialità si realizzano, allora con la co-produzione non possiamo più parlare di utenti di un servizio: non possiamo più pensare che la persona semplicemente usi un servizio, ma lo pensa, lo progetta, lo produce, lo utilizza e lo valuta. Si crea, allora, un nuovo senso di appartenenza costruita attorno ad un servizio di welfare⁸.

3. FASE DI SPERIMENTAZIONE

Ipotizzare un periodo di 4 mesi durante il quale implementare le attività e avviare il Servizio.

Già nella fase precedente, durante le sedute di co-progettazione andranno individuati degli indicatori da misurare e monitorare durante la fase di sperimentazione.

Darsi degli obiettivi, quantificabili e misurabili.

Per consentire un monitoraggio in itinere e un continuo scambio, è necessario prevedere un impianto di governance, ad esempio:

- Coordinamento strategico a cadenza mensile
- Coordinamento operativo a cadenza mensile
- altro?

Il ruolo dell’ente pubblico in questa fase è di monitorare che tutti gli attori coinvolti, ognuno per il proprio ruolo, svolgano quanto condiviso e concordato. Non si tratta di un ruolo di controllo fine a se stesso, ma piuttosto un ruolo di garante e di promotore delle attività, con la finalità di guidare e supportare un processo comprendendo anche la possibilità di virare e correggere la rotta, qualora necessario.

⁸ AICCON, Short Paper 1/2014, “Co-produzione. Ridisegnare i servizi di Welfare”. Orlandini M, Rago S, Venturi P. <https://www.aiccon.it/wp-content/uploads/2017/01/co-produzione-welfare.pdf>

4. FASE DI FOLLOW-UP

La fase di follow-up è necessaria per valutare i risultati raggiunti, individuare i punti di forza e gli ambiti di miglioramento, anche rispetto alla valutazione sull'allocazione delle risorse. Un altro aspetto da analizzare è il tema della sostenibilità.

Riprendendo la definizione di *valutazione* proposta dal Prof. Vergolini⁹, la si intende come “un’attività tesa alla produzione sistematica di informazioni per dare giudizi su azioni pubbliche con la finalità di migliorarle”, dove per produzione sistematica si intende l'utilizzo di metodi scientificamente validati e condivisi, che consentono di ottenere delle informazioni basate su un qualche tipo di confronto che permettono, quindi, di giudicare in maniera critica le azioni pubbliche, per dare al decisore degli elementi di apprendimento da utilizzare per tendere al miglioramento delle azioni stesse.

Per ottenere questo risultato è necessario partire da una domanda chiara e precisa che identifichi in maniera chiara cosa si vuole misurare.

Esempi relativi a questo progetto:

- L'orario di apertura del servizio diminuisce il numero di persone che stanziano negli spazi condominiali in attesa di essere ricevuti dalle assistenti sociali?
- La partecipazione ai gruppi di auto-mutuo aiuto sul tema X ha diminuito/aumentato il comportamento Y (comportamento correlato al tema X) nelle persone che vi hanno partecipato?
- La percezione di insicurezza espressa dai cittadini con dimora residenti nella zona è diminuita in questi mesi di funzionamento del Servizio?

Conclusione

Probabilmente è questa la vera sfida di oggi, costruire un welfare collaborativo ed una visione di comunità che consenta che sia la comunità stessa a sostenersi ed organizzarsi in maniera autonoma e funzionale, anche senza l'intervento massiccio dei servizi istituzionali.

⁹ Lezione Prof. Vergolini – 29 Novembre 2024 Master Governance e Innovazione del Welfare Locale

Soprattutto di fronte ad un continuo aumento di bisogni e situazioni di marginalità a cui le istituzioni pubbliche e formali non sono in grado di rispondere, in parte per una continua diminuzione di risorse, e in parte perchè la garanzia dell'universalità dei servizi offerti spesso non è in grado di rispondere alle particolarità che una singola situazione può presentare.

Oltre a ciò, va considerato quanto sostiene il Prof. Ivo Quaranta rispetto al fatto che le comunità non sono elementi naturali degli ordinamenti sociali, ma sono realtà simboliche che dipendono dal nostro senso di appartenenza.

In questa prospettiva, allora, la partecipazione diventa il meccanismo di creazione dei vincoli comunitari che consentono l'esistenza stessa della comunità che, solo se è in grado di percepirsi come tale, sarà anche in grado di agire un ruolo propositivo e pro-attivo all'interno di essa e al di fuori¹⁰, e la co-progettazione di un servizio sociale per persone senza dimora non sarà solo possibile, ma rappresenterà un'opportunità per costruire una comunità più inclusiva e solidale.

¹⁰ Lezione Prof. Quaranta – 8 Marzo 2024 Master Governance e Innovazione del Welfare Locale