

MASTER II LIVELLO IN GOVERNANCE E INNOVAZIONI DI WELFARE LOCALE

a.a 2020/2021

Project work

Gestione immobiliare sociale e tecnologie di comunità per l'ageing in place in alloggi pubblici

(Framework teorico ed esplorazione di scenario per una progettualità)

Autore: Piergiacomo Braga

Indice:

(Il framework teorico):

Dalla casa all’abitare sociale: una questione di policy	p. 3
La gestione di edilizia pubblica orientata al “patrimonio”	p. 6
Le Aziende Casa poste di fronte al “sociale emergente”	p. 9
Le Aziende Casa in cerca di comunicazione	p. 10
Dalla gestione immobiliare alla gestione sociale	p. 11
Politiche dell’abitare pubblico e welfare di prossimità	p. 16
Le policy per progetti nell’edilizia pubblica	p. 20
Abitare e policy di ageing in place	p. 22

(Uno scenario di progettualità nell’edilizia sociale):

Un fabbricato “per anziani” nel cuore della Bolognina	p. 24
La proposta di intervento della tecnostruttura di welfare digitale	p. 27
Intervento tecnologico o sfida adattiva?	p. 29
Il modello HAST	p. 31
Traiettorie di lavoro	p. 36
- Social housing community oriented	p. 36
- Lo spazio fisico comunitario	p. 38
- L’adattamento dell’ambiente domestico	p. 39
- L’IoT per il sociale	p. 42
- L’alfabetizzazione tecnologica	p. 45
- I servizi di prossimità tra formale e informale	p. 47
- I micro-team di comunità e la gestione “sociale”	p. 50
- Il soggetto cognitivo (la ricerca – azione)	p. 50
Conclusioni	p. 52
Bibliografia di approfondimento	p. 53
Appendice: gli attori	p. 54

1. Dalla casa all'abitare sociale: una questione di policy

La questione abitativa si pone oggi su un *continuum* che dalla casa nella sua fisicità conduce all'abitare in tutta la sua complessità, inteso come esperienza del rapportarsi, del costruire relazioni significative con i luoghi e con gli altri: non attività specializzata, ma relazione complessa con un ambiente, pratica sociale; definizione che implica inevitabilmente la centralità dell'abitante. L'utilizzo del termine inglese "housing" ci permette di recuperare tutta la ricchezza di un processo, non circoscritto allo spazio-oggetto della casa, e sul quale si possono innestare una pluralità di politiche a loro volta non descrivibili secondo modelli tradizionali di intervento. Nel momento in cui iniziamo a pensare "abitativamente", le "case" diventano un presupposto per l'avvio di percorsi di crescita individuale e sociale, scolastica e lavorativa, di assimilazione di routine quotidiane della domesticità che danno sicurezza, di cura del sé e di intimità, di produzione e riproduzione di legami sociali, di inclusione sociale, di attivazione di processi di cittadinanza attiva. La casa, vista attraverso le lenti dell'abitare, è un *efficace strumento di attivazione individuale e sociale*.

Siamo qui molto lontani da una visione riduzionista, meramente "quantitativa" dei bisogni abitativi, che raffigura la casa come "contenitore" da gestire e valorizzare separato dalla complessiva esperienza dell'abitante. Questa visione dell'abitare come processo produce effetti sulle politiche abitative pubbliche in quanto, insieme all'offerta di alloggi in risposta al fabbisogno abitativo della popolazione, richiede di affrontare i bisogni derivanti dalle interazioni tra "l'alloggiare" e le molteplici dimensioni che costituiscono le condizioni di vita degli abitanti. Pensiamo per esempio a cosa significa per una persona che per molti anni ha vissuto la condizione di homeless, ricevere in assegnazione una casa popolare. Le ricerche testimoniano come questo "passaggio" dalla strada alla casa, non sia affatto un "automatismo" di ritrovato benessere per la persona in quanto l'acquisizione del bene materiale (house) non sempre coincide, a causa appunto delle esperienze pregresse di forte marginalità sociale, con le attitudini, motivazioni e capacità individuali necessarie per abitare una casa (home): il progetto di transizione rischia quindi di tradursi in un fallimento.

Se è vero che la dimensione "sociale" delle politiche per la casa pubblica appare come "evidente" nel momento in cui si osservano le sempre nuove forme in cui si intrecciano fragilità sociali e condizioni abitative e si esprimono nuovi bisogni a partire dalla casa, nel tempo si sono consolidate policy abitative fortemente settorializzate e direi "separate" da altre politiche socio-assistenziali¹.

La storia dell'edilizia residenziale pubblica è stata caratterizzata dalla prevalenza di un approccio alla casa che possiamo definire tecnico-gestionale-amministrativo, decisamente poco propenso a indagare cosa "la casa fa nella vita dei suoi abitanti", né interessato a sviluppare percorsi di integrazione con altre policy di welfare.

¹ Alcuni autori in un volume dedicato all'approccio del social investment così si esprimono nell'incipit al capitolo dedicato alle politiche abitative: "In Italia, le politiche abitative pubbliche hanno sempre avuto un ruolo a parte nelle politiche sociali. Quando sono state messe al centro della programmazione pubblica è perché occorreva fronteggiare particolari emergenze" (Ascoli U., Ranci C., G. B. Sgritta, *Investire nel sociale – la difficile innovazione del welfare italiano*, il Mulino, Bologna, 2015, p. 245).

Possiamo affermare che, in particolare nei momenti di massima espansione degli insediamenti di edilizia pubblica, per almeno trenta anni dalla fine della seconda guerra mondiale ma anche successivamente, la questione abitativa si è configurata nei termini di una risposta quantitativa al fabbisogno di nuove abitazioni per i lavoratori, per cui le stesse policy abitative pubbliche sono state “abbinata” alla pianificazione urbanistica².

Quelle che oggi chiamiamo comunemente “case popolari” sono state pensate principalmente come una dotazione infrastrutturale al servizio dello sviluppo economico e per facilitare l’integrazione dei lavoratori in esodo dalle campagne all’interno delle città, in zone strategicamente collocate nelle vicinanze dei luoghi produttivi: le case popolari in questo senso sono una componente importante del welfare materiale di una città³.

Questo orientamento iniziale ha condizionato fortemente anche la logica di intervento di soggetti deputati alla costruzione e gestione dei fabbricati di edilizia residenziale pubblica (ex IACP, enti pubblici economici denominati ACER in Emilia Romagna) che non si sono mai pienamente rappresentati come parte integrante del welfare pur assolvendo tramite la loro funzione ad una importante finalità sociale, quella appunto di rispondere con la “produzione” di abitazioni al fabbisogno abitativo della popolazione.

Solo nel momento in cui i finanziamenti nazionali per la casa pubblica si sono drasticamente ridotti, e si è interrotta la produzione di nuova edilizia residenziale pubblica, le politiche per l’edilizia pubblica hanno iniziato a concentrare l’attenzione sul patrimonio esistente, con una enfasi sulla gestione, manutenzione e valorizzazione degli immobili. Gli enti gestori si sono trasformati sostanzialmente in enti erogatori di servizi abitativi e manutentivi ad un inquinato che nel tempo ha subito profonde trasformazioni socio-demografiche (età, genere, provenienza etnica, condizione lavorativa, status familiare) evidenziando fragilità non solo economiche, ma anche sociali e sanitarie. Negli ultimi anni è apparso evidente agli osservatori più attenti che la gestione delle case popolari significa gestione di servizi per l’abitare fortemente connotati sul piano sociale la cui produzione ed erogazione rende sempre più necessario coniugare strumenti e competenze di policy differenti, relative a problematiche multiple che incrociano in maniera trasversale la dimensione abitativa: sicurezza, salute, coesione sociale, disabilità, longevità.

² Per una analisi dell’approccio culturale che tende a separare abitanti e costruito con effetti duraturi sulle politiche abitative il riferimento obbligatorio sono le analisi di A. Tosi, a partire da *Abitanti*, il Mulino, Bologna, 1994 fino all’ultima opera: *Le case dei poveri*, Mimesis Edizioni, Milano, 2017

³ Il piano Fanfani per la casa rappresenta il primo intervento di welfare abitativo di una certa consistenza realizzato nell’immediato dopoguerra. Gli interventi, finanziati con la fiscalità generale e contributi sui salari, sia da parte dei lavoratori che dei datori di lavoro, permetteranno la realizzazione nel corso di 14 anni di circa 355 mila alloggi. Il programma, oltre a rispondere al fabbisogno abitativo dei lavoratori, intendeva favorire lo sviluppo dell’occupazione nel settore edilizio come si può intuire dal titolo del provvedimento legislativo: “Provvedimenti per incrementare l’occupazione operaia, agevolando la costruzione di case per lavoratori”. Per un approfondimento di questo importante progetto si consiglia la lettura di Paola Di Biagi (a cura di) *La grande ricostruzione. Il Piano Ina Casa e l’Italia degli anni cinquanta*, Donzelli editore, Roma, 2001. Si veda anche il documentato AA.VV., *Fanfani e la casa. Gli anni cinquanta e il modello italiano di welfare state. Il Piano Ina Casa*, Rubettino editore, Roma, 2002

Dal punto di vista della riflessione teorica l'abitare diventa una sorta di *starting point* a partire dal quale formulare interrogativi che riguardano tanto i soggetti quanto le istituzioni, tanto i territori che gli abitanti: elemento cerniera, che ci permette di evidenziare in che modo affrontiamo determinate tematiche⁴. Il tema complesso dell'integrazione socio-sanitaria assume una coloritura particolare se osservato a partire dall'abitare: è quanto emerge da una analisi attenta dell'esperienza delle micro-aree a Trieste che si sviluppa, e non è forse un caso, da un iniziale interesse da parte di alcune istituzioni a mettere in relazione condizioni abitative e salute della popolazione⁵.

L'integrazione tra policy non è facile, al di là di alcune sperimentazioni riuscite, anche perché gli stessi enti gestori di case popolari tendono ad "autorappresentarsi" (tenuto conto anche di vincoli normativi e statutari ndr.) come soggetti pubblici ancorati ad una tradizione tecnica di costruzione, manutenzione e gestione amministrativa di patrimoni abitativi immobiliari.

Questa "rappresentazione" è supportata da elementi assolutamente oggettivi in quanto il patrimonio costituisce il principale asset delle Aziende Casa, attorno al quale si costruisce il panel dei servizi rivolti all'inquinato⁶. Le policy di gestione della casa pubblica hanno posto per lungo tempo come assolutamente residuali questioni che riguardano l'habitat sociale, incluse le motivazioni e le azioni degli abitanti (il rapporto tra policy e agency) tranne quelle funzionali appunto ad una gestione e valorizzazione del "costruito" nel rispetto delle prescrizioni normative in materia.

Se volessimo utilizzare la griglia proposta da Andersen e Pors⁷ per osservare la relazione tra le Aziende Casa, a cui è stata affidata la responsabilità della gestione dell'edilizia pubblica, e gli abitanti, troveremmo che il cittadino/abitante viene sostanzialmente inquadrato come un soggetto giuridico che nel contesto della specializzazione del welfare diventa destinatario di un bene materiale in uso (la casa) e servizi abitativi ad esso connessi in ragione della titolarità derivante da un contratto. In quanto cittadino, destinatario di servizi per l'abitare, ha il diritto di essere informato e il dovere di informarsi per una piena fruizione degli stessi nel rispetto delle regole dell'abitare all'interno di policy fortemente settoriali e connesse all'asset prioritario di gestione del patrimonio immobiliare.

⁴ Su questo aspetto vedi M. Olagnero, *La questione abitativa e i suoi dilemmi*, in *Meridiana – Rivista di Storia e Scienze Sociali*, numero speciale dedicato all'Abitare, 62, 2008, pp. 24-25

⁵ G. Gallio e M.G. Cogliati Dezza (a cura di), *La città che cura – Microaree e periferie della salute*, ed. Alphabeta Verlag, Merano, 2018, in particolare sul punto le pp. 24-27

⁶ Gli obblighi in capo ad una Azienda Casa, una volta che l'alloggio viene assegnato, sono almeno in parte equiparabili ad quelli di un amministratore: consegnare e mantenere in buona stato di manutenzione e sicurezza l'alloggio, nel rispetto delle normative vigenti, eseguire in maniera programmata e su richiesta gli interventi necessari nel corso del tempo, gestire gli spazi comuni e relative pertinenze, assicurando servizi ad hoc di pulizia e cura del verde, riscaldamento, sicurezza degli impianti in generale. Dal punto di vista gestionale – amministrativo si tratta di controllare gli adempimenti previsti dal contratto di locazione: rispetto delle regole dell'abitare, versamento regolare dei canoni di locazione, verifica e controllo periodico dei requisiti che garantiscono la permanenza all'interno degli alloggi pubblici. Si tratta sostanzialmente di servizi di property e facility management che comprendono anche la comunicazione/relazione con gli inquilini, intesa come elemento di servizio funzionale alla buona gestione del patrimonio che rimane l'asset fondamentale.

⁷ N.A. Andersen e J. G. Pors, *Il Welfare delle Potenzialità* (a cura di R. Prandini), Mimesis Edizioni, Milano, 2016, pp. 307-309

Sebbene l'evoluzione verso una relazione più complessa tra ente gestore e abitante sia in atto, anche in relazione alle trasformazioni del profilo socio-demografico e culturale degli inquilini, dei loro bisogni e aspettative, possiamo affermare che ancora oggi predomina all'interno delle policy gestionali dell'edilizia pubblica una percezione dell'abitante come un puro destinatario di servizi orientati a risolvere un "problema abitativo", sia in fase di accesso che di permanenza nell'alloggio legittimamente assegnato.

Nei servizi pubblici abitativi tende a predominare il paradigma della "sommatoria di prestazioni" e il "punto di vista dell'utente" è raramente considerato all'interno del processo di progettazione ed erogazione dei servizi. Questo continua a rimanere vero, nonostante gli enti gestori di edilizia pubblica, siano chiamati ad entrare sempre più all'interno di un perimetro di attività interistituzionali e interdisciplinari che richiede l'adozione di approcci decisamente più relazionali e orientati al benessere dell'abitante, inteso come parte attiva all'interno dell'abitare come processo.

2. La gestione di edilizia pubblica orientata al "patrimonio"

Le condizioni di abitabilità e di qualità dell'abitare nei comparti, processi complessi per definizione, richiederebbero di volgere lo sguardo al di fuori dei propri confini organizzativi secondo una logica di co-progettazione dei servizi, anche con gli abitanti. Tuttavia se permane una logica centrata prevalentemente sulle prestazioni orientate al patrimonio la visuale inevitabilmente si restringe e l'abitante rimane largamente sullo sfondo salvo quando emerge come attore che rivendica in maniera apertamente conflittuale un innalzamento quantitativo delle prestazioni, generalmente considerate insufficienti.

Il "servizio" che viene offerto all'interno dei comparti, mettendo tra parentesi gli interventi e i servizi manutentivi, si traduce sostanzialmente nel controllo periodico del rispetto delle regole contrattuali, d'uso degli alloggi e degli spazi comuni, funzione "disciplinare", assegnata all'ente gestore da altre amministrazioni pubbliche sulla base di prescrizioni normative e regolamentari.

Possiamo dire, semplificando, che la relazione tra Azienda Casa e abitante passa attraverso il focus sul patrimonio che condiziona le modalità di produzione ed erogazione dei servizi, anche di quelli "periferici" rispetto al "core" e aventi un maggiore gradiente relazionale nei confronti degli abitanti. Questi possono infatti risultare destinatari di servizi, anche evoluti, di tipo pedagogico e di counseling, ma sempre programmati in maniera unilaterale da parte della pubblica amministrazione per ampliare la sfera delle conoscenze dell'abitante e renderlo "idoneo" alla "prestazione" prioritaria, finalizzata a risolvere, come dicevamo, un problema di gestione del patrimonio o comunque abitativo in senso stretto.

In altre parole a questo livello si interviene in maniera marginale sulle motivazioni dell'abitante che sono date per scontate ed hanno solo bisogno di essere sostenute con chiarimenti e conoscenze, di consigli per il "corretto abitare" in contrapposizione al "non corretto abitare"; oppure utili per facilitare l'invio all'ente secondo modalità procedurali corrette una richiesta di intervento manutentivo⁸.

I servizi abitativi offerti sono "prestazioni" e quindi non orientate (salvo sporadiche sperimentazioni attivate generalmente su input di altri settori pubblici e organizzazioni di welfare) ad esplorare e far emergere le potenzialità di quello che abbiamo definito il sociale abitativo, nel quale rientrano per esempio la co-progettazione dei servizi per la cura dei luoghi dell'abitare. Eppure chi lavora in questo settore, sa benissimo che lo stato manutentivo degli spazi comuni di un fabbricato di edilizia residenziale pubblica, non dipende unicamente dal numero degli interventi di manutenzione che vengono programmati e realizzati nel corso del tempo, in quanto un elemento condizionante fondamentale è connesso alle modalità con cui l'inquilino si rapporta al costruito.

Questo non significa che le Aziende Casa nella loro attività gestionale non incontrino il "sociale", ma questo avviene "sottotraccia" nell'ambito di una competenza gestionale di tipo tradizionale. E' evidente infatti, per fare un primo esempio, che le attività finalizzate al rispetto delle norme contenute nei regolamenti d'uso degli alloggi e degli spazi comuni hanno forti implicazioni sociali, toccando in maniera trasversale la questione delle relazioni di vicinato, della mediazione sociale dei conflitti, del rispetto dei beni comuni materiali. Tuttavia il "focus aziendale" è sull'osservanza delle prescrizioni regolamentari e relative sanzioni e non, salvo in occasione di progettualità sociali specifiche ma rare rispetto alla consistenza del patrimonio gestito, sul valore positivo della socialità e di una convivenza civile proattiva all'interno dei fabbricati/ comparti, tema tipico del welfare di comunità.

Mentre secondo un approccio tradizionale alla gestione, le competenze professionali e il linguaggio specialistico rimangono relativamente stabili, progressivamente si verifica il fatto che in relazione al cambiamento del punto di vista di interessi specifici in una determinata situazione abitativa, cambia anche il modo di percepire i problemi e le possibili soluzioni. Mi aiuto sempre con degli esempi. All'interno di un comparto abitativo pubblico, un singolo nucleo familiare può rappresentare a causa dei suoi comportamenti difformi rispetto a regole stabilite, un elemento di forte disagio per l'intera comunità degli abitanti. Dal punto di vista dell'Azienda Casa una soluzione possibile potrebbe essere quella di adottare un provvedimento di mobilità, spostando il nucleo in un altro contesto abitativo. Tuttavia, una soluzione di mediazione comunitaria sarebbe ugualmente accettabile, e implicherebbe una diversa prospettiva di azione più consona ad una "visione" di inclusione sociale.

⁸ Il cittadino/abitante deve comprendere i motivi che sono alla base dell'implementazione di un determinato servizio di accertamento dei comportamenti conformi/non conformi ed è tenuto a conoscere il contesto (alloggio – spazi comuni) nel quale possono emergere alcune problematiche per segnalarle all'ente gestore in modo che siano adeguatamente ricomprese in una logica problem oriented di tipo tecnico o amministrativo-gestionale. Le policy di gestione e valorizzazione del patrimonio di edilizia pubblica sono decisamente supportate da competenze tecnico specialistiche di property e facility management e gli aspetti di comunicazione e relazione con gli abitanti, nella misura in cui esistono come servizi, devono essere funzionali alle attività e al raggiungimento degli obiettivi di "core service".

Altro esempio. Un Comune, proprietario degli alloggi, decide di valorizzare il ruolo dei “comitati di inquilini” anche favorendo la loro costituzione formalmente riconosciuta all’interno dei comparti; la decisione che l’ente gestore assumerà in relazione a determinati comportamenti osservabili nei contesti abitativi sarà condizionata da questa prospettiva: si tenderà a privilegiare per esempio policy di comunicazione e mediazione con l’utenza orientate all’accompagnamento all’abitare e alla pedagogia, mettendo in sordina policy marcatamente “disciplinari”. Un assegnatario che infrange una norma del regolamento abitativo, può essere “avvicinato” dall’istituzione mediante una diffida formale, piuttosto che tramite l’attivazione di un percorso di educazione alle regole condiviso con altre istituzioni e la stessa comunità di abitanti. Il cambiamento di prospettiva, qui esemplificato può essere amplificato in una pluralità di situazioni, per cui si modificano in continuazione i confini di ciò che permette di definire il “lavoro da fare” con effetti sull’organizzazione nel suo complesso.

Ipotizziamo il caso di azioni vandaliche compiute da minori residenti all’interno di un fabbricato di edilizia pubblica: l’Azienda Casa ha la finalità di tutelare il patrimonio gestito e quindi avanza istanze di controllo e intervento sanzionatorio degli episodi di illegalità. I servizi educativi del Quartiere – in nome della collaborazione istituzionale – avanzerebbero presumibilmente aspettative per un approccio “più soft” nei confronti dei minori, ipotizzando percorsi socio-educativi in progettualità di media e lunga durata, con richiesta di coinvolgimento dei servizi sociali.

La complessità aumenta ulteriormente se un Comune decide di incaricare mediatori sociali con il compito di operare all’interno dei comparti abitativi per gestire eventuali problematiche “sociali” osservando non solo la relazioni tra abitanti ma anche tra abitanti ed ente gestore. Dove si colloca organizzativamente questa funzione di mediazione in rapporto alle priorità di intervento dell’ente gestore? Appare evidente a chi scrive che l’ente gestore di immobili si troverà suo malgrado confrontato al dilemma di insistere sulle sue prerogative e responsabilità principali, “sottovalutando” considerazioni relative alle funzioni della mediazione sociale, peraltro affidata a soggetti esterni all’organizzazione. Tuttavia, tenuto conto di quanto stabilito dal Comune, dovrà necessariamente rispondere alle aspettative dello stesso e prendere in considerazione la riflessione e azione dei mediatori operanti nei contesti abitativi, modificando almeno in parte le proprie modalità di intervento. Lo stesso potremmo dire delle attività di recupero della morosità, dove le difficoltà a pagare il canone di locazione, le utenze e altri servizi aggiuntivi da parte dei nuclei famigliari sono legate in certe situazioni non solo a fattori economici ma anche a situazioni plurime di fragilità sociale, culturale, sanitaria⁹ che richiederebbero la creazione di una relazione molto più strutturata di quella attualmente in essere con i servizi sociali, sanitari, educativi e con altri soggetti del privato sociale e del volontariato.

Nel momento in cui l’Azienda Casa accetta di prendere in considerazione una “logica differente” per quanto riguarda l’osservazione dei comportamenti degli abitanti, inevitabilmente inizia a descriversi come una organizzazione interessata al “sociale abitativo”, sia all’interno che nei confronti di altre istituzioni.

⁹ Affrontare il tema della morosità secondo una logica puramente amministrativa dettata dall’ambito di competenza potrebbe infatti produrre un aggravio dei costi sociali complessivi di cui dovranno farsi carico altre istituzioni pubbliche, all’interno di un sistema di welfare cittadino a risorse scarse.

Nella relazione con gli abitanti deve considerare non soltanto il codice del conforme/non conforme, tipico del suo approccio tradizionale, ma anche quello dell'aiuto/non aiuto oppure partecipazione/non partecipazione introdotto dagli strumenti del "community building" tipici di un'altra organizzazione.

Ogni volta che l'organizzazione/gestore pone o è costretto a porre l'accento su un codice piuttosto che su un altro cambia la prospettiva sull'organizzazione stessa, sugli obiettivi che essa si pone, le competenze professionali, e in generale la strategia di intervento nei comparti abitativi. Ma questo è sostenibile dal punto di vista di una organizzazione che è chiamata per vincoli normativi e statutari, per *mission* a raggiungere determinate finalità istituzionali?

3. Le Aziende Casa poste di fronte al "sociale emergente"

Uno degli interrogativi che oggi è centrale nell'ambito di una riflessione sul ruolo delle Aziende Casa - ACER così come sono state nel tempo strutturate potrebbe essere posto in questo modo: come possono questi enti pubblici dotati di autonomia organizzativa e patrimoniale dedicarsi efficacemente al compito di produrre, gestire e mantenere il patrimonio immobiliare pubblico di proprietà o gestito per conto terzi, quando ci si aspetta che si adattino anche una pluralità di altri interessi connessi ad un "sociale" emergente all'interno dell'abitativo? Una Azienda Casa oggi deve bilanciare una serie di interessi che a volte possono risultare contrastanti uno con l'altro. Decidere di applicare criteri di mix sociale nelle assegnazioni di alloggi all'interno di una sperimentazione, può ritardare le tempistiche di assegnazione degli stessi e quindi mancare determinati obiettivi stabiliti da altre policy. Oppure l'esigenza di rispettare il principio di legalità nell'esecuzione di sfratti per morosità potrebbe in un certo senso mal conciliarsi con la necessità di tutelare le famiglie deboli che in seguito alla crisi economica e sociale non riescono a pagare il canone di locazione con effetti a catena sul welfare locale nel suo complesso. Quali sono gli interessi prioritari? Possiamo dire che l'abitante non è lo "stesso" abitante se osservato dalla prospettiva di codici differenti: in che modo una pedagogia dell'abitare finalizzata all'apprendimento consensuale delle regole del vivere, affidata a mediatori sociali, può integrarsi con una funzione di controllo disciplinare dei regolamenti d'uso degli alloggi e delle parti comuni, compito principale della figura dell'agente accertatore? Chi si occupa di far dialogare in una prospettiva interdisciplinare competenze diversificate, in modo che le azioni risultino coordinate e migliorino la qualità di vita degli abitanti residenti nei comparti abitativi pubblici? Emerge quindi l'opportunità, quasi una necessità vitale, di attivare "forme di collaborazione" con altre istituzioni che a loro volta rispondono a codici diversi, corrispondenti a interessi e preoccupazioni molto distanti tra di loro, con l'effetto di un aumento della complessità relativa alla gestione dell'abitare¹⁰.

¹⁰ Nella formulazione di questi interrogativi e nelle riflessioni che segue riguardo al lavoro all'interno della nostra organizzazione ACER, siamo debitori delle analisi formulate in N.A. Andersen e J. G. Pors, *Il Welfare delle Potenzialità*, op. cit., in particolare pp. 227 -239

Oggi è molto diffuso l'utilizzo di termini come "amministrazione condivisa", ma nella pratica non è sempre facile conciliare le differenti priorità delle organizzazioni che si trovano ad operare in un medesimo contesto abitativo, e non è sufficiente, anzi spesso è controproducente, il richiamo ai rispettivi ambiti di competenza che presuppongono il mantenimento e la difesa di perimetri di azione. Ma è questo che spesso viene fatto nei tavoli di coordinamento territoriale, nei quali gli operatori verificano tutte le difficoltà di un ambizioso programma di integrazione intersettoriale, e, in mancanza di strumenti evoluti di governance, si orientano ragionevolmente su livelli (accettabili – praticabili) di collaborazione.

Perché si verifichi una evoluzione verso forme diverse di relazione con gli abitanti, orientate al coinvolgimento, alla partecipazione e alla co-produzione di attività e servizi in un contesto orientato alla comunità sarebbe necessario attivare forme di co-governance dei processi con altre organizzazioni ma questo non è sempre facile in quanto costringe la singola organizzazione a rivedere struttura, approcci, strategie e procedure consolidate con le quali si confronta abitualmente con la dimensione dell'abitare.

Non è un caso se proprio su questi aspetti di interazione tra confini di competenza si manifestano le maggiori "resistenze" organizzative. Buona parte del dibattito attuale sul destino delle Aziende Casa, al netto della sostenibilità economica ugualmente rilevante, si concentra sulla difficoltà che esse incontrano a mettere in discussione e a innovare le proprie competenze e professionalità di fronte alla richiesta di un sociale emergente nell'abitativo sempre meno gestibile con gli strumenti tradizionali di property e facility management¹¹.

4. Le Aziende Casa in cerca di comunicazione

Nelle organizzazioni di welfare abitativo, con particolari e definiti compiti gestionali, in questi ultimi anni è cresciuta l'incertezza su come problematizzare e rispondere ai bisogni degli abitanti, posti al centro di un sistema di policy interrelate. Le progettualità non devono esclusivamente preoccuparsi di gestire al meglio dal punto di vista amministrativo e tecnico manutentivo un alloggio pubblico concesso in locazione, ma anche creare sicurezza, coesione sociale, buone relazioni di vicinato, valorizzazione del capitale sociale e umano, educazione alle regole dell'abitare, cura del benessere degli anziani a domicilio, adattamento dell'ambiente domestico a misura di disabili, applicazione di nuove tecnologie abilitanti ecc. Nel momento in cui entrano in gioco una pluralità di codici all'interno dei progetti, l'Azienda Casa deve essere in grado di rispondere ad un modello organizzativo orientato alla comunicazione. Non è sufficiente "introiettare" interessi eterogenei confrontandoli e anche contrapponendoli tra di loro e attribuendo un indice di priorità ai medesimi, operazione già complicata di per se stessa, ma si tratta di esplorare il potenziale di sviluppo di questi codici che si intrecciano per porre domande, definire casi, descrivere l'organizzazione, formulare nuove strategie, senza perdere il riferimento alle attività e agli obiettivi di core business.

¹¹ Cfr. R. Saporito e E. Perobelli, *Management dei servizi abitativi pubblici*, EGEA edizioni, SDA Bocconi, Milano, 2021

Tutto questo è realistico? Si dovrebbe rispondere negativamente tenuto conto che l'intero ambito delle politiche pubblica per la casa, (al netto di progettualità specifiche che si stanno sviluppando soprattutto a livello locale, anche sul territorio nel quale operiamo) è da sempre considerato un ambito fortemente "settorializzato" e poco dialogante con altre policy. E' questo il motivo per cui le Aziende Casa tendono a "delegare" gli interventi di natura "sociale" a soggetti del terzo settore, i quali come vedremo più oltre hanno sviluppato una riflessione e competenze progettuali nell'ambito dell'abitare sociale.

Eppure l'invito ad approfondire, in collaborazione con soggetti cognitivi come l'Università, una strategia complessiva che riconosca l'importanza del sociale abitativo pubblico, vale tanto più oggi nell'attuale contesto di crisi determinato dall'emergenza sanitaria. Questa fase ha fatto emergere una nuova centralità della dimensione abitativa per l'organizzazione ed erogazione dei servizi di prossimità, con ripercussioni sulla vita degli abitanti, chiamati ad attribuire nuovo senso al loro vissuto quotidiano in una dialettica inedita tra interno ed esterno dell'abitazione.

5. Dalla gestione immobiliare alla gestione sociale nell'edilizia pubblica

Le politiche abitative pubbliche, anche grazie alle sperimentazioni effettuate nel contesto dell'housing sociale, possono oggi avvalersi di strumenti idonei a promuovere progettualità trasversali a più ambiti di policy, anche favorendo inedite forme di governance pubblico - privato e l'attivazione individuale e collettiva degli abitanti, responsabilizzati rispetto al raggiungimento di un obiettivo condiviso e realizzabile all'interno del contesto territoriale di riferimento (casa – fabbricato – comparto – quartiere). Facciamo qui riferimento in particolare alle sperimentazioni progettuali di tipo cooperativo e collaborativo in ambito di edilizia sociale e alle linee guida elaborate dalla Fondazione per l'Housing Sociale in collaborazione con il Politecnico di Milano che hanno portato alla definizione del concetto di "gestore immobiliare sociale"¹².

Si tratta di uno dei filoni più interessanti di riflessione che emergono da una analisi delle sperimentazioni di housing sociale già realizzate. Il gestore immobiliare sociale si distingue da un tradizionale ente gestore di patrimoni immobiliari per la centralità riservata all'inquilino e alla comunità beneficiaria dei servizi abitativi in un determinato contesto circoscritto e definito e quindi possibile oggetto di sperimentazione. Per raggiungere questo obiettivo deve saper integrare gli strumenti tradizionali della gestione di immobili (property e facility) con quelli della gestione sociale e comunitaria (community management). E' importante evidenziare subito che l'approccio prevede una necessaria integrazione tra i diversi livelli di intervento sulla base del fatto che non è possibile immaginare di avere una comunità partecipe e collaborativa su aspetti immateriali della convivenza senza poter agire direttamente sulle problematiche dell'immobile che sono spesso all'origine del malcontento degli abitanti e di conseguenza della perdita di fiducia e di affezione al bene comune.

¹² R. Zaccaria, G. Ferri, A.S. Pavesi, *Cambiare l'abitare cooperando* – Collana "Housing Sociale", ed Pearson Italia, Milano – Torino, 2018. Il libro è l'esito di un lavoro corale patrocinato da Coopfond e Cooperhousing e condotto da Legacoop Abitanti, Finabita, Fondazione Housing Sociale e Politecnico di Milano.

La nostra esperienza nel campo di progettualità sociali in contesti di edilizia pubblica conferma il fatto che sebbene la gestione delle strutture abitative e delle relazioni con gli abitanti siano processi teoricamente separabili, anche a livello di attribuzione di responsabilità e competenze a diversi soggetti, è assolutamente necessario mantenere un'interazione costante tra tutti e tre gli ambiti di gestione afferenti alla triade property-facility-community.

Gestione immobiliare	Gestione sociale
Orientamento al patrimonio	Orientamento all'abitante e alla comunità di riferimento
Funzione strumentale - prodotto	Funzione relazionale - processo
Autonomia dell'organizzazione	Organizzazione in cerca di comunicazione
produzione di servizi di property e facility management	Co-produzione di servizi di community management

Questo approccio integrato risulta problematico, per quanto detto in precedenza, all'interno dell'edilizia popolare. A parte limitate sperimentazioni, le Aziende Casa hanno iniziato solo da pochi anni ad interrogarsi sulla necessità di adottare una modalità sociale di gestione degli alloggi pubblici ma si concepiscono ancora e in larga parte operano come provider di servizi di natura tecnico – amministrativa connessi ad una funzione strumentale di gestione del patrimonio. Non ci resta quindi che l'housing sociale come ambito di sperimentazione del sociale abitativo? Mentre in Europa, in generale l'housing sociale rimanda ad un settore molto ampio che include anche l'edilizia residenziale pubblica, le case popolari per intenderci, quello che è stato definito come *l'housing sociale all'italiana* fa riferimento ad una serie di interventi non configurabili né come edilizia privata né come edilizia pubblica¹³, e che andrebbero attentamente analizzate riguardo ai contenuti e gradienti di quello che noi abbiamo chiamato "sociale abitativo".

Nell'ambito di una recensione e critica di queste progettualità va secondo noi prestata molta attenzione all'enfasi che solitamente accompagna la sostenibilità economica degli investimenti nell'housing sociale, con il corollario di un necessario ritorno economico per i soggetti privati per quanto diluito nel tempo. Il gradiente sociale si misurerebbe allora soltanto in funzione della suo contributo alla capacità di generare reddito per gli investitori? E allo stesso tempo sarebbe verosimile pensare che è questo "interesse" ad orientare le scelte di investimento, individuando contesti, luoghi e anche persone "adatte" allo scopo, selezionate proprio in ragione di criteri di dimostrata collaborazione e solvibilità e non invece come dovrebbe essere sulla base dell'intensità del bisogno abitativo?

In un certo senso si tenderebbe ad escludere preventivamente, in fase di selezione, alcuni potenziali inquilini non solo in ragione del reddito ma anche perché considerati "problematici" in relazione al disegno di comunità immaginato ex ante dai progettisti.

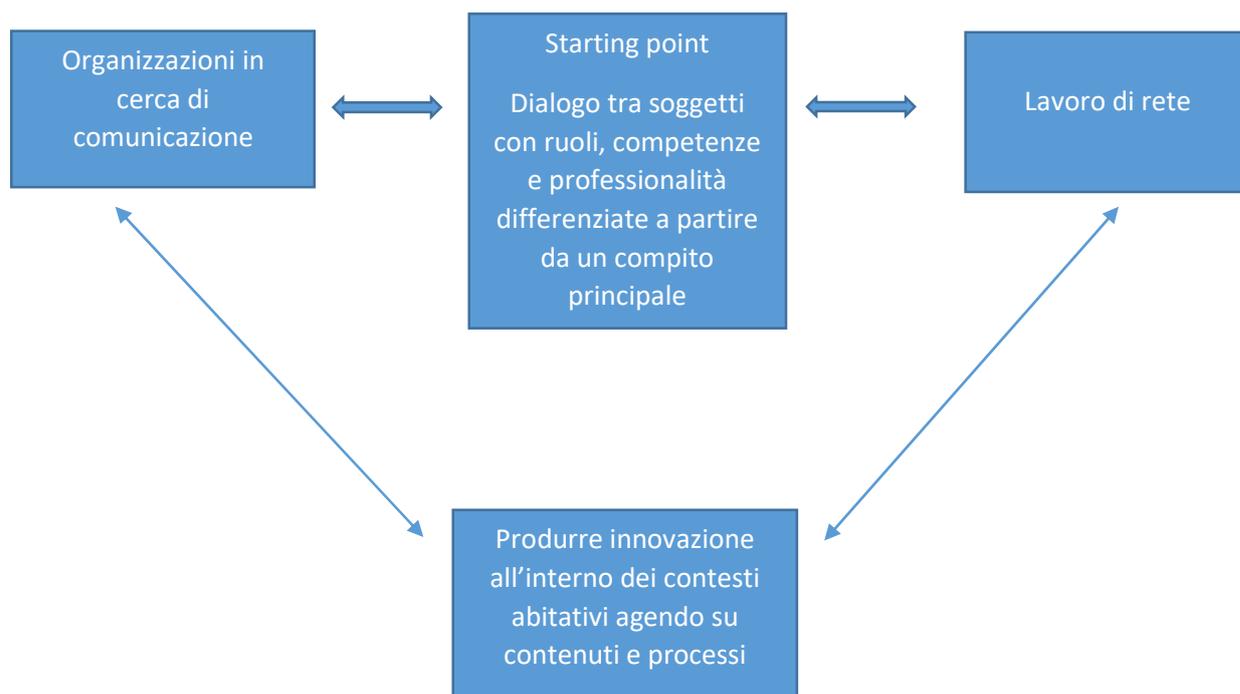
¹³ G. Costa, *La collaborazione pubblico – privato: prove di investimento sociale*, in U. Ascoli, C. Ranci, G.B. Sgritta (a cura di) *Investire nel sociale – La difficile innovazione del welfare italiano*, op. cit., pp. 305-309

Il progetto comunitario potrebbe diventare la base per un'esclusione in fase preliminare delle componenti più povere e prive di strumenti culturali idonei a interpretare correttamente il valore immateriale del progetto abitativo.

Sono tutti interrogativi plausibili che non ci permettono di affermare con assoluta certezza che tutte le iniziative di housing sociale sono state e saranno davvero in grado nel prossimo futuro di concretizzare il programma ideale di costruire allo stesso tempo edifici e comunità residenziali coese e solidali. In ogni caso, tenuto conto di una oggettiva diversità degli interventi, sui quali esiste ancora scarsa letteratura, di alcune criticità e di un uso spesso retorico di questo termine, l'housing sociale esprime senza dubbio una discontinuità radicale rispetto alle tradizionali modalità di produzione e gestione degli immobili ad uso residenziale: si tratta di un nuovo modo di interpretare le politiche per la casa utilizzando strategie, strumenti, forme di organizzazione in buona parte inedite per il gestore pubblico tradizionale. Per cui, pur avendo bene presente i limiti di queste sperimentazioni dovremmo – noi che lavoriamo nel mondo delle case popolari – analizzare in positivo queste esperienze e ricavarne il meglio, ponendoci sempre un interrogativo decisivo: cosa c'è di veramente "sociale" nel social housing?

Quello che in primo luogo ci sembra interessante evidenziare è il fatto che la funzione di gestione sociale può essere assolta anche in forma di amministrazione condivisa attivando forme di governance a geometria variabile tra soggetti pubblici e privati in ragione delle diversità dei contesti abitativi nel cui ambito di sviluppano determinate progettualità di abitare sociale. Il punto di partenza per la costruzione di una gestione sociale collettiva in contesti abitativi coincide con l'accettazione di un lavoro comune orientato ad un compito principale.

Figura 1. **Starting point per la gestione sociale come forma di governance multiattoriale**



La gestione “comunitaria” si eserciterebbe “sottotraccia” (embedded) nei contesti abitativi, senza richiedere una funzione formalmente attribuita, seguendo in questa direzione l’evoluzione dall’organizzazione formale all’organizzazione in cerca di comunicazione nel contesto di un welfare delle potenzialità: “le organizzazioni di welfare sono continuamente impegnate a esplorare i modi in cui la loro competenza professionale può essere aiutata da altre competenze professionali e come le loro competenze e capacità professionali servono come parte della soluzione ai problemi in altri campi”¹⁴.

In assenza di un gestore sociale formalmente individuato in una organizzazione potrebbe essere comunque opportuno individuare una figura (all’interno di un ente pubblico) che assolva il ruolo di **“welfare community manager”** e che operi in maniera trasversale come attivatore e gestore dei tessuti sociali dell’abitare, garantendo una relazione costante tra gli attori collettivi, i singoli abitanti e la comunità nel suo complesso, e facilitando l’ibridazione delle specializzazioni operative dei singoli soggetti, afferenti a settori e professionalità differenti. Il soggetto pubblico, tramite la figura del WCM, potrebbe essere chiamato ad assumere il ruolo di network manager di questa governance comunitaria orientata ad un compito principale, condiviso e volutamente generico, in grado di favorire la continua ricerca di possibili contributi da diverse prospettive professionali, con l’abitante posto al centro di questo reticolo di professionalità.

Da questo punto di vista ci è sembrato di poter identificare i referenti delle microaree dell’esperienza triestina, documentata nel bel libro “La città che cura”, come dei welfare community manager *ante litteram* per la loro predisposizione e capacità a tessere relazioni tra una pluralità di attori e a diversi livelli: all’interno della propria organizzazione, tra organizzazioni con finalità diverse, con i singoli abitanti, con i caregivers formali e informali di riferimento co-interessati e/o co-produttori nella realizzazione di un “servizio diffuso” ma altamente “personalizzante” nei confronti dei singoli abitanti.

Appare evidente come nella cura così concepita le politiche della salute e dell’abitare non si relazionano più *sic et simpliciter* ai singoli servizi ma al potenziale di indipendenza degli abitanti e all’assunzione di responsabilità in relazione alla qualità della vita nei luoghi dell’abitare. Riporto un brano dal libro che mi ha particolarmente colpito in quanto esprime bene secondo me l’impossibilità di separare i “servizi di prossimità” da una continua esplorazione e attivazione delle potenzialità dei cittadini/abitanti che a sua volta produce una continua ridefinizione delle modalità di progettazione e realizzazione dei servizi all’interno dei contesti abitativi. Nel lavoro all’interno delle microaree si evidenzia – scrive uno dei curatori del volume - che “l’asse in un certo senso si rovescia: non c’è un servizio che definisce il suo target di popolazione utenza sulla base di una lista di prestazioni, ma interventi che si strutturano cammin facendo, attivando competenze e abilità che di volta in volta scoprono o “inventano” la soluzione ad un problema”¹⁵.

Questo modo di operare è forse non completamente controllabile da parte delle organizzazioni di welfare, che pure sono coinvolte nella progettualità, ma senza dubbio si presenta come “generativo” in quanto costringe gli operatori che lavorano in front line nelle microaree “a cercare costantemente nuove potenzialità nell’osservare un problema da altre

¹⁴ N.A. Andersen e J. G. Pors, *Il Welfare delle Potenzialità*, op. cit., p. 237

¹⁵ G. Gallio e M.G. Cogliati Dezza (a cura di), *La città che cura – Microaree e periferie della salute*, op. cit. p. 23

prospettive”. E il primo punto di vista da cui è possibile osservare un problema da un’altra prospettiva è proprio quello delle persona in quanto abitante, che non è più un mero destinatario di servizi e di assistenza ma emerge come portatore di possibilità finora sconosciute, tanto a se stesso quanto alle istituzioni. E questa potenzialità modifica il modo in cui le professionalità che operano all’interno di un organizzazione di welfare abitativo a dimensione comunitaria definiscono la relazione “problema – soluzione” e le modalità del loro intervento sono sempre più orientata ad attivare risorse all’interno dei contesti abitativi, ai quali in un certo senso anche gli operatori sentono di “appartenere”, come soggetti inseriti in una molteplicità di relazioni formali e informali.

La nozione di abitante come collaboratore attivo emerge nel momento in cui si forma progressivamente un’aspettativa maggiore nei confronti dell’individuo: quest’ultimo non agisce soltanto *in* un contesto abitativo ma *per* la comunità degli abitanti, a sua volta inserita in un più ampio territorio di relazioni. Questo nuovo scenario è costituito da un complesso sistema di interazioni sociali tra l’abitazione, il fabbricato e i suoi spazi comuni e lo spazio del vicinato e del quartiere. Questo significa sicuramente un ampliamento dello spazio di azione ma anche una diversa assunzione di responsabilità da parte degli abitanti.

In maniera corrispondente l’organizzazione di welfare cerca di includere, tramite nuove forme di governance dei processi e strumenti ad hoc, questa capacità dei cittadini di scegliere, di essere indipendenti e in grado di auto-regolarsi, nel presupposto che questa coinvolgimento possa rappresentare un’opportunità di cambiamento e di innovazione dei servizi offerti. In questo senso si può parlare di tentativo di costruire all’interno di una rete di soggetti collaborativi a regia pubblica *un mix tra un approccio top-down e un approccio bottom up*. Nella prospettiva di un welfare abitativo di comunità che sia veramente tale, le politiche non si relazionano semplicemente ai servizi cosiddetti di prossimità ma anche al potenziale di attivazione a diversi livelli degli abitanti e più in generale alla loro assunzione di responsabilità.

Questo significa che un servizio definito di prossimità è tale solo nel momento in cui gli abitanti sono chiamati in causa in quanto co-produttori del servizio stesso. Al limite si può affermare che il compito di un “agente di prossimità” in un fabbricato di edilizia pubblica non è quello di risolvere “i problemi” ma nel creare le condizioni affinché gli abitanti siano in grado di affrontarli a partire dalle loro potenzialità che non sono date in partenza.

Nel momento in cui l’abitante viene osservato come portatore di possibilità inesplorate anche il sapere esperto dell’organizzazione nell’interazione è costretto a rivedere la sua logica di implementazione dei servizi orientandoli ad un logica “personalizzante”, anche nel rapporto con inquilini con particolari fragilità sociali, come anziani e portatori di handicap.

Consolidare questo approccio “sociale” nella relazione con gli assegnatari di alloggi pubblici implica una ridefinizione delle prospettive e degli strumenti dell’intervento pubblico, avviando una progressiva integrazione tra politiche abitative pubbliche orientate al patrimonio e politiche abitative pubbliche orientate agli abitanti e alla comunità di riferimento.

Fino ad oggi si è lavorato molto in sede locale per rilanciare l'edilizia pubblica dal lato dell'incremento quantitativo di alloggi in risposta al fabbisogno crescente della popolazione (Bologna con il progetto "Mille case" rappresenta un modello di riferimento)¹⁶.

Ora serve un altro sforzo per avvicinare le policy abitative ai bisogni degli abitanti che vivono all'interno dei caseggiati popolari, nel presupposto che temi come il rapporto dell'abitante con il contesto di vicinato e di quartiere, l'adattamento dello spazio domestico ai bisogni che contraddistinguono le diverse età della vita, le pratiche di mutuo aiuto tra vicini, i percorsi di cittadinanza attiva, le pratiche di co-produzione e co-gestione di alcune attività e servizi, devono diventare progressivamente "contenuti" rilevanti e non marginali all'interno delle politiche per la casa pubblica.

L'opzione strategica di fondo è che un problema abitativo non è mai soltanto un problema abitativo ma deve essere costantemente messo in relazione al complesso delle problematiche ma anche della capacità di attivazione che l'abitante sperimenta a partire dal suo percorso di vita all'interno dei luoghi dell'abitare, inteso come fatto sociale totale e non ambito "specialistico" che riguarda le sole politiche abitative.

Del resto la stessa pandemia da COVID -19 ci ha dimostrato la centralità della casa come perno dell'intero sistema di welfare e "luogo" in cui si esprimono e possono essere gestiti molteplici bisogni. Anche all'interno di ACER abbiamo sperimentato la difficoltà a separare i servizi per l'abitare in senso stretto con la dimensione più ampia della "domiciliarità" e dei servizi ad essa connessi e erogati da altre istituzioni pubbliche. La traiettoria che era già stata tracciata, ma che la pandemia ha reso particolarmente evidente, è la necessità di potenziare servizi di prossimità che includono la "cura" della persona all'interno di progetti "abitativi", i quali a loro volta richiedono un cambiamento nel ruolo e nelle modalità di azione del soggetto pubblico. Le amministrazioni e gli enti pubblici nel momento in cui si confrontano con un abitare in tutta la sua complessità devono assumere un ruolo di *enabler*, di *network manager* della complesse relazioni che connettono la molteplicità degli attori che a diverso titolo agiscono o sono interessati al tema della casa pubblica. Ma per riempire di senso questo riferimento ad una nuova governance della questione abitativa, è necessario sperimentare nuove policy mediante progetti innovativi, anche a livello micro, dove assumono un ruolo centrale e cominciano a prendere forma azioni conoscitive e di condivisione di obiettivi, definizione di scenari possibili, forme di collaborazione e di scambio di informazioni tra soggetti pubblici e privati.

6: Politiche dell'abitare pubblico e welfare di prossimità

Nel nostro lavoro di riflessione sulle politiche dell'abitare siamo partiti quindi dal tracciare una prospettiva possibile di superamento di una logica "tradizionale" di gestione del patrimonio di edilizia residenziale pubblica in ragione del fatto che un approccio orientato esclusivamente al "patrimonio" non è più in grado di confrontarsi con la realtà sociale dei

¹⁶ Per un approfondimento di questo progetto attuato a Bologna nel corso del mandato amministrativo del Sindaco Virginio Merola, leggere i saggi di B Bonfantini, M. Bricocoli, F. Evangelisti, P. Gabellini, P. Savoldi contenuti nel volume "Mille case per Bologna", (a cura e con un saggio introduttivo di M. Guerzoni), ed. Quodilibet, Macerata, 2021, pp. 199-246.

contesti abitativi in rapida trasformazione, in particolare per quanto riguarda il profilo degli abitanti e i loro molteplici e differenziati bisogni.

L'emergenza sanitaria, ha messo in evidenza in maniera drammatica la complessità dei bisogni dei cittadini nel momento in cui sono state attuate misure di "confinamento" all'interno delle abitazioni. La casa è diventata il centro di tutte le attività quotidiane ma nello stesso, in particolare nei contesti abitativi più fragili dal punto di vista della coesione sociale, si aperto uno scenario ambivalente: per esperienza diretta ho potuto verificare nei comparti di edilizia pubblica, azioni di solidarietà sociale e di mutuo aiuto, ma anche l'insorgere di problematiche inerenti le relazioni di vicinato, il rispetto delle regole dell'abitare, l'accesso ai servizi, la solitudine di tanti nuclei famigliari di anziani. E' necessario continuare a rispondere alla domanda sociale di alloggi ma non si può evitare di porsi contemporaneamente la questione di come intervenire "socialmente" all'interno dei comparti abitativi, fornendo servizi diffusi in grado di rispondere alle complesse esigenze dell'abitare pubblico e di particolari categorie di inquilini.

La questione non è delle più semplici da affrontare, in quanto si colloca all'interno di una logica di riorganizzazione interistituzionale delle politiche della casa pubblica in funzione della sperimentazione di un welfare plurale e di prossimità.

Il requisito di "prossimità" è tanto più rilevante quanto più ci occupiamo di contesti abitativi pubblici caratterizzati da nuclei famigliari con multiformi fragilità economiche, sociali e sanitarie e da strutture fisiche non sempre corrispondenti alle esigenze della popolazione residente anche in termini di facilitazione degli spostamenti fisici (es. assenza di ascensori all'interno dei fabbricati).

Durante il percorso formativo del Master ho potuto approfondire gli orientamenti strategici della riorganizzazione del sistema di Welfare del Comune di Milano (rif. Progetto Wemi: <https://wemi.comune.milano.it/>).

Significativo dal nostro punto di interesse tematico la decisione di questa amministrazione comunale di superare già a partire dal 2012 una organizzazione dei servizi per "silos", su base categoriale e per target di utenza per pervenire ad una organizzazione per settori trasversali, corrispondenti a differenti declinazioni dell'azione dei servizi: la "residenzialità", la "domiciliarità" e la "territorialità"¹⁷.

Le prime sperimentazioni della nuova organizzazione sono state effettuate nell'ambito della domiciliarità¹⁸ ed è interessante notare come questa innovazione si sia tradotta in un servizio ad hoc per i quartieri di edilizia residenziale pubblica, denominato "Custodia Sociale", pensato per intercettare e monitorare i bisogni, attraverso una servizio di prossimità e favorendo l'accesso ai servizi.

¹⁷ Sul punto, abbiamo consultato il documento *"Il cammino della promozione delle persone – Il Piano di Sviluppo del Welfare 2018 – 2020 della Città di Milano"* disponibile sul sito del Comune di Milano. Per una analisi argomentata rispetto alle tematiche di nostro interesse: M. Bricocoli, *Progetti e luoghi nella riorganizzazione dei servizi di welfare*, in Territori nr. 83/2017, pp. 70-74

¹⁸ Documento di Piano 2028 -2020 del Comune di Milano, doc. cit – estratto: *"Come è strutturato il sistema della domiciliarità"*, pp. 70 e seguenti

Senza necessità di approfondire nel dettaglio, in questa sede è sufficiente evidenziare come si tratti di un tentativo di attivare una sperimentazione di servizi di welfare in contesti territorialmente ben definiti, con l'obiettivo di meglio comprendere i bisogni dei cittadini all'interno dei luoghi dell'abitare realizzando quindi un link funzionale tra un elemento del welfare materiale (le case popolari) e nuove modalità di organizzazione dei servizi di domiciliarità, anche per le persone anziane¹⁹.

Nel momento infatti in cui ci si orienta – come di fatto accade, non solo a Milano – a sostenere l'autonomia e l'invecchiamento attivo a domicilio della popolazione fragile, non è possibile evitare di riflettere sulla condizione degli spazi fisici nei quali i nuovi modelli di organizzazione dei servizi pubblici sono localizzati e implementati.

Questa stessa logica è stata seguita dalla Conferenza Territoriale Sociale e Sanitaria Metropolitana di Bologna, in collaborazione con la Città Metropolitana e il Comune di Bologna nel contesto di una riprogrammazione e innovazione dell'offerta dei servizi per la popolazione anziana. In seguito alle sfide determinate dall'emergenza sanitaria, organizzazioni sindacali, enti del privato sociale e del volontariato, rappresentanti di pubbliche amministrazioni ed enti pubblici sono stati chiamati a confrontarsi su tre temi principali: "residenzialità", "domiciliarità" e "abitare"²⁰. Si nota immediatamente una certa consonanza con il progetto milanese, che non è solo lessicale ma anche di sostanza in quanto i tre tavoli di discussione sono di fatto tre settori di intervento che devono essere "integrati" per garantire l'innovazione dell'organizzazione dei servizi per gli anziani.

"Nonostante la specificità delle argomentazioni emerse, che attengono a settori differenti e coinvolgono competenze specifiche, residenzialità, domiciliarità e abitare sono i principali assi di lavoro scelti, poiché sottendono questioni interdisciplinari e stimolano politiche e approcci integrati alla progettazione dei servizi"²¹. Tenuto conto che l'integrazione tra servizi sociali, socio-sanitari e sanitari ha già un precedente di riflessione ben consolidato, è soprattutto l'abitare a costituire un elemento di effettiva novità.

In particolare "l'organizzazione dello spazio domestico – si evidenzia – è capace di ostacolare o favorire attività quotidiane e relazioni interpersonali, di creare isolamento o incentivare la socializzazione, di garantire condizioni di sicurezza o di aumentare possibili rischi di incidenti. Molto dipende dalle caratteristiche degli abitanti e dalla capacità degli alloggi di adattarsi ai loro bisogni, mutevoli nel tempo"²². Si precisa inoltre che l'abitare come processo si rintraccia anche negli spazi di prossimità all'interno o nelle immediate vicinanze dei fabbricati che dovrebbero permettere socialità e relazioni interpersonali, evitare condizioni di isolamento e decadimento cognitivo.

¹⁹ Leggiamo nel documento di Piano, cit. che "Il consolidamento e l'ampliamento del rapporto tra Ufficio di coordinamento Custodi Sociali e la Territorialità potrebbe permettere di rafforzare ulteriormente l'accompagnamento all'utenza e l'integrazione dei servizi per individui e nuclei familiari in quanto la Custodia Sociale risulta focalizzata prevalentemente sulla socialità e la Territorialità fortemente centrata sulle prestazioni".

²⁰ CTSS metropolitana di Bologna, in collaborazione con Città Metropolitana di Bologna e Comune di Bologna, *I servizi per la popolazione anziana nell'area metropolitana bolognese – Sfide e prospettive di innovazione per domiciliarità, residenzialità e abitare*. Il documento è il risultato di un lavoro collettivo sviluppato durante i tavoli di lavoro organizzati nei mesi di febbraio – marzo 202 a cui ha partecipato anche ACER nella persona dello scrivente.

²¹ Idem, documento citato, p. 1

²² Idem, documento citato, p. 11

Più in generale si scrive “l’abitare nell’accezione più ampia del termine, appare al contempo come campo di azione dei servizi socio-assistenziali e sanitari e come terreno fertile per la loro innovazione”²³. Questa affermazione è molto importante perché significa che configurazioni fisiche diverse agevolano diverse modalità di interazione e dunque alcuni tipi di relazione rispetto ad altri, condizionando in ultima istanza gli obiettivi di policy delle organizzazioni attive all’interno dei contesti abitativi; per esempio quando l’obiettivo diventa quello di “portare la comunità al centro della struttura residenziale e aprirla verso le reti sociali con la quale entra in contatto”²⁴. Il documento inoltre sottolinea l’importanza dell’installazione all’interno delle abitazioni di dispositivi tecnologici, sia per il monitoraggio delle condizioni di salute e vita quotidiana dell’anziano che per l’attivazione di reti di socialità e di servizi di prossimità. L’integrazione delle politiche per la casa e l’abitare, con particolare riferimento all’edilizia pubblica, sembra quindi assumere una importanza fondamentale sotto due aspetti: da un lato immette competenze e professionalità specifiche nella programmazione ed erogazione di servizi a domicilio per gli anziani; dall’altro queste politiche tenute per molto tempo “separate” dal welfare, entrano a pieno titolo nella sua logica di organizzazione sul territorio metropolitano come dimostrato peraltro dall’inserimento del settore “Politiche Abitative” all’interno dell’ “Area Sviluppo Sociale” promosso da Città Metropolitana di Bologna”.

Continuando a seguire il filo conduttore della rilevanza dell’abitare all’interno della programmazione e pianificazione dei servizi di welfare degli enti locali, ci sembra interessante evidenziare che il Comune di Bologna da tempo segue con attenzione la questione dell’abitare collaborativo anche mediante la promozione di interventi come quello di Porto 15 al quale ha collaborato anche ACER²⁵.

Ma oltre a questo progetto molto noto, l’amministrazione comunale, anche mediante l’utilizzo degli strumenti dell’amministrazione condivisa, ha esplorato le potenzialità dei modelli abitativi “collaborativi” in numerosi altri contesti anche di edilizia residenziale pubblica²⁶.

Sono segnali importanti che non possono essere sottovalutati ma nemmeno sopravvalutati in quanto come abbiamo cercato di evidenziare nelle premesse di questo nostro contributo, la questione di una gestione sociale integrata dell’edilizia pubblica, in modo che essa diventi parte integrante di un welfare di prossimità, rimane ancora largamente trascurata.

E questo nonostante il PNRR preveda ingenti risorse per gli interventi genericamente collocati sotto il termine ombrello di “housing sociale” con un link esplicito alla più ampia cornice dell’inclusione sociale e della promozione della salute (missione 5 e 6 interrelate); e nonostante il Programma innovativo per la qualità dell’abitare nazionale (PINQUA)²⁷ ponga

²³ Idem, documento citato, p. 11

²⁴ Idem, documento citato, p. 14

²⁵ Consulta per le informazioni essenziali relative a questa progettualità: <https://www.porto15.it/>

²⁶ Il Comune di Bologna, Settore Politiche Abitative ha sperimentato negli ultimi anni progetti di riqualificazione urbana di interi comparti abitativi, affiancando agli interventi edilizi, processi di mediazione sociale abitativa e accompagnamento all’abitare. Il più significativo è il progetto denominato Villaggio Gandusio nel Quartiere S. Donato – S. Vitale che ha coinvolto circa 150 appartamenti di edilizia residenziale pubblica. Le attività di “sociale abitativo!” sono state affidate ad un importante soggetto di privato sociale operante sul territorio della Città Metropolitana di Bologna

²⁷ <https://www.mit.gov.it/comunicazione/news/pnrr-assegnati-28-mld-per-il-programma-pinqua-sulla-qualita-dellabitare-il-40-va>

esplicitamente l'obiettivo strategico non solo di una riqualificazione delle strutture fisiche ma anche della possibilità di partire dalla casa per fare di essa un vettore di rigenerazione sociale dei comparti abitativi pubblici.

E il contesto locale, aggiungiamo, è sicuramente ricettivo da questo punto di vista non solo dal lato delle progettualità presentate a livello nazionale ma anche come sensibilità al tema dell'abitare che si coglie all'interno degli strumenti di pianificazione urbanistica. Il Comune di Bologna, con l'approvazione del nuovo Piano Urbanistico Generale, individua infatti tre strategie urbane, ed una di esse è stata denominata "abitabilità e inclusione"²⁸. Tra le azioni individuate per svilupparla c'è proprio la sperimentazione di forme di abitare collaborativo in città. Sotto il "termine ombrello" di abitare collaborativo ci possono stare ovviamente diverse modalità di intervento, dal co-housing in senso stretto ai condomini partecipati in alloggi assegnati con graduatoria ERP. E proprio l'edilizia pubblica potrebbe essere un buon terreno di sperimentazione per forme di collaborazione coinvolgenti categorie fragili, anziani e disabili per esempio.

Questo sforzo per mettere in atto nuove efficaci forme di collaborazione che intersecano abitare e domiciliarità sarebbe coerente con il fatto che le mappe statistiche territoriali di fragilità, altro strumento innovativo pensato dall'amministrazione del Comune di Bologna, individuano l'ERP tra le aree cittadine più vulnerabili dal punto di vista economico e sociale²⁹. Quella che è stata definita una "città nella città" ha bisogno di un welfare di prossimità strutturato che sia in grado di rispondere ai bisogni degli abitanti che continuamente ridefiniscono, anche in relazione ai servizi offerti, il senso del loro vivere quotidiano all'interno di contesti che molti continuano a descrivere ingiustamente e a volte in maniera volutamente strumentale come luoghi anomimi, insicuri e degradati.

7. Le policy per progetti nell'edilizia pubblica

Abbiamo visto per rapidi accenni come il contesto territoriale metropolitano nel quale operiamo è particolarmente attento alla dimensione dell'abitare sociale, fino al punto di ritenerlo una ambito strategico per ri-disegnare le logiche di un welfare che si vuole di prossimità. Questa ambizione viene realizzata tramite una "**policy per progetti**" che ha indubbiamente il merito di evidenziare le potenzialità dei luoghi fisici per la riorganizzazione dei servizi di welfare orientati al community building. Tuttavia il rischio della frammentazione delle esperienze è molto forte, con il rischio di una bassa incisività su percorsi più strutturati ancorati ad approcci tradizionali di politica abitativa.

²⁸ Consulta per un approfondimento il documento di presentazione del PUG di Bologna:

<https://www.fondazioneinnovazioneurbana.it/progetto/pianourbanisticogenerale>

²⁹ Lo strumento delle mappe di fragilità si colloca nel contesto delle attività di ricognizione dell'Ufficio Statistica del Comune di Bologna: <http://inumeridibolognametropolitana.it/il-portale>

Quando si scrive in un documento di programmazione che “l’abitare nell’accezione più ampia del termine, appare al contempo come campo di azione dei servizi socio-assistenziali e sanitari e come terreno fertile per la loro innovazione”³⁰ si apre una direzione di lavoro molto impegnativa, perché come abbiamo visto le politiche abitative pubbliche sono storicamente fortemente settorializzate. Lo abbiamo potuto rilevare nel campo che ci impegna professionalmente: la gestione del patrimonio di edilizia pubblica. Da un lato emerge con forza la necessità di applicare gli strumenti caratteristici di una gestione sociale delle case popolari, dall’altro, tranne appunto coraggiose sperimentazioni, sono molto forti le resistenze all’integrazione con altre policy. Ma è solo a questa condizione che le politiche per la gestione dell’edilizia pubblica possono interpretare efficacemente il loro ruolo abilitante all’interno di un welfare della prossimità. Detto in altre parole la vocazione di un gestore sociale di edilizia pubblica dovrebbe essere quella di intervenire sulle costruzioni fisiche e di contesto ambientale ponendosi all’interno di una prospettiva di generazione e rigenerazione dei legami sociali all’interno dei contesti abitativi e nelle immediate vicinanze. In questo senso, abbiamo detto, la gestione sociale di immobili diventa a tutti gli effetti un fatto relazionale che “trasforma” i soggetti gestori in organizzazioni di welfare in cerca di comunicazione e di nuove forme di collaborazione con altre istituzioni, lavorando sui confini delle rispettive competenze. Questa prospettiva del resto è già delineata nel Pnrr, nel momento in cui afferma che la casa è il luogo principale della cura. Come realizzare questa “missione” senza chiedersi in che modo il social housing rappresenti una pre-condizione per la realizzazione di efficaci servizi sociali, sanitari e socio-sanitari in contesti di prossimità? E reciprocamente: in che modo questi servizi si innestano sugli spazi abitativi in modo da valorizzarne le potenzialità, in particolare a beneficio degli abitanti, spostando così l’accento dalla “fisicità” alla “qualità abitativa” nel suo complesso?

Per quanto abbiamo detto fino ad ora con “qualità abitativa” facciamo riferimento alla pluralità di bisogni cui una “casa” risponde e che rimanda a sua volta ad una concezione più ricca e ampia di “abitare”.

Le politiche abitative pubbliche ovviamente, soprattutto negli ultimi decenni e per iniziativa di alcune amministrazioni pubbliche locali, Bologna è tra queste, e di privato sociale, hanno introdotto pratiche e servizi (per esempio di mediazione sociale abitativa e accompagnamento sociale all’abitare) che mettono in relazione l’offerta di alloggi di edilizia pubblica e misure sociali. Si tratta di policy, interventi e strumenti che rimandano ad una accezione di “sociale abitativo” che va oltre la tradizionale tendenza delle politiche abitative a concentrare l’attenzione soltanto sugli aspetti urbanistici, edili e di gestione amministrativa del “patrimonio”. Fino a che punto questa sfida è stata raccolta?

³⁰ Ripetiamo qui per sottolinearne l’importanza una delle linee guida per l’innovazione riportate nel documento di welfare locale bolognese già citato: “ I Servizi per la popolazione anziana nell’area metropolitana bolognese”, p. 11

Non c'è alcun dubbio che nel contesto locale in cui operiamo e che ci è più familiare, è aumentata la consapevolezza dell'importanza della dimensione sociale dell'abitare e di conseguenza della disponibilità a sperimentare forme di integrazione tra una pluralità di interventi e policy nel settore abitativo, soprattutto in relazione alle trasformazioni socio-demografiche della popolazione residente in alloggi pubblici.

Abbiamo già citato il percorso di approfondimento e innovazione relativo ai servizi per gli anziani attivato nell'ambito della Città Metropolitana a cui abbiamo partecipato direttamente, e che ha esplicitamente messo al centro dell'attenzione il tema dell'abitare come settore trasversale di intervento che si intreccia in maniera complessa soprattutto con la il pilastro della "domiciliarità". Ma anche le linee di mandato della nuova amministrazione comunale da poco insediata a Bologna³¹ mettono l'accento su una dimensione più ricca di abitare al punto che si dice esplicitamente che la locale Azienda Casa dovrebbe riorganizzarsi per diventare "non solo ente che gestisce le case popolari, ma anche agenzia per stimolare l'innovazione dell'abitare, il partner attuativo delle strategie sulla casa dell'Amministrazione e dell'area metropolitana, anche di quelle più innovative e di frontiera"³².

8. Abitare e policy di ageing in place

Nel momento in cui lo stesso Pnrr definisce la casa come il luogo primario della cura (che noi vogliamo interpretare in termini più ampi come luogo del "prendersi cura" tra le persone) è evidente che l'abitare assume una centralità per "misurare" l'efficacia con cui il sistema del welfare locale nel suo complesso, nella sua accezione plurale e comunitaria, garantisce il benessere delle persone/abitanti per esempio durante il processo di invecchiamento. Se è vero che la maggior parte delle persone anziane chiede di invecchiare nella propria casa, questa scelta deve essere supportata da dinamiche abitative ("cosa la casa fa nella vita dei suoi abitanti") che sono da un lato una "pre-condizione strutturale" per gli interventi del welfare di prossimità, ma anche e nello stesso tempo la cartina di tornasole della "qualità abitativa" che questi interventi riescono effettivamente a produrre.

Appare evidente a chi scrive avendolo rilevato nell'esperienza gestionale, che l'ageing in place può dimostrarsi una "trappola" per l'abitante nel momento in cui, per esempio, si sottovaluta la necessità di "adattare" l'ambiente domestico all'evoluzione dei bisogni e dei desideri connessi al ciclo di vita della persona³³. Per gli anziani, ma anche per i disabili, la casa – nella sua materialità può fare "resistenza" e compromettere il mantenimento dell'autonomia e delle capacità residue della popolazione anziana.

³¹ La Grande Bologna, per non lasciare indietro nessuno: testo disponibile in rete:

<https://www.comune.bologna.it/notizie/linee-mandato-2021-2026>

³² La Grande Bologna, doc. cit. p. 32

³³ E' questo il motivo per cui lo scrivente su mandato aziendale ha sperimentato negli ultimi anni una positiva collaborazione con il Centro di Adattamento dell'Ambiente Domestico (CAAD) di Bologna, ente di servizio pubblico gestito da AIAS esperto nell'uso di tecniche di design for all, ma in particolare per le categorie fragili come anziani e disabili

Se poi con spazio domestico, come è chiaro dall'approccio che abbiamo adottato fino a qui, non intendiamo soltanto l'abitazione (ciò che sta all'interno delle mura domestiche) ma gli spazi fisici della prossimità, nella loro dimensione scalare di caseggiato/isolato/quartiere, e che sono al contempo fisici e relazionali, ben si comprende come il "welfare materiale" giochi un ruolo fondamentale nell'ostacolare o favorire policy, servizi e pratiche della "domiciliarità" e della "prossimità".

Nel momento in cui si progettano micro-azioni di comunità e forme di sostegno alla vita indipendente di anziani (*independent living facilities*) in contesti abitativi pubblici non è possibile eludere per esempio il tema dell'accessibilità e fruibilità in sicurezza degli spazi fisici, nonché l'adattamento/adeguamento dell'ambiente domestico ai bisogni corrispondenti all'intero arco di vita degli abitanti, anche mediante l'ausilio delle tecnologie. Tuttavia bisogna evitare la tentazione di inserire innovazioni tecnologiche nei contesti abitativi senza tener conto della complessiva esperienza degli abitanti. Il rischio infatti è quello di partire da una visione delle tecno strutture della digitalizzazione che nei riguardi degli abitanti si comportano secondo i principi che sono tipici di un approccio amministrativo ai bisogni, per cui si installano sensore o altri dispositivi ICT all'interno delle abitazioni senza aver raggiunto una sufficiente conoscenza della complessità del carattere spazio-relazionale dell'abitare.

Senza negare il potenziale ruolo delle tecnologie (per esempio quelle incluse nella definizione di Internet of Things – IoT) nel miglioramento delle condizioni di vita dell'anziano all'interno della propria abitazione, bisogna secondo noi adottare un approccio prudente e soprattutto consapevole del fatto che la tecnologia deve essere un "vestito" adeguato a chi lo indossa e non viceversa.

L'innovazione sociale si distingue da quella meramente tecnologica proprio in ragione del fatto che è innovazione sia nei fini che nei mezzi. La difficoltà di definire policy chiare in interventi abitativi che sottendono finalità sociali, si scontra con difficoltà di diverso tipo, organizzative, tecniche, politiche, ma a volte sono proprio le carenze conoscitive, il poco tempo a disposizione per riflettere (e questo Master ha rappresentato invece un'occasione preziosa di riflessione sul proprio operare) che rendono complicato costruire il quadro dei problemi e delle possibili soluzioni, indispensabile per effettuare una valutazione di impatto sociale delle sperimentazioni all'interno del "sociale abitativo".

Nelle prossime pagine intendiamo focalizzare la nostra attenzione su di una progettualità in fase di ideazione all'interno di un complesso abitativo di nr. 19 appartamenti di edilizia sociale di proprietà di ACER situati in Bolognina e assegnati in locazione permanente a nuclei famigliari di anziani.

Il progetto, che coinvolge soggetti pubblici e privati, intende unire policy per l'ageing in place, abitare collaborativo e reti di servizi pubblici per i nuclei residenti nel fabbricato, in una cornice di tutela e assistenza leggera, non continua, finalizzata al mantenimento dell'autonomia e delle capacità di nuclei famigliari, fragili ma autosufficienti.

Il progetto si trova nella sua fase embrionale, per cui ci è sembrato oltremodo interessante analizzare il back stage della progettualità, in modo da fare emergere potenzialità e criticità della collaborazione tra soggetti pubblici e privati, con il pubblico nel ruolo di network manager. Partito come una sfida tecnologica a basso contenuto di innovazione

(l'installazione di sensori ambientali all'interno delle abitazioni), il progetto è evoluto per passaggi successivi. Questi ultimi saranno analizzati per comprendere come si è arrivati a problematizzare le finalità iniziali dell'intervento tecnologico, aprendo altri scenari sulla base del framework teorico approfondito nelle pagine precedenti, in grado di integrare tutti i fattori che entrano in gioco quando si lavora all'intersezione tra abitare e domiciliarità..

L'attività di riflessione sperimentale con altri attori di welfare ci ha permesso di allargare il campo dell'intervento, impostando una strategia di azione più complessa riassumibile sinteticamente come un tentativo di portare la comunità al centro della struttura abitativa e aprirla alle reti sociali (di vicinato, di quartiere) con cui entra in contatto.

9. Un fabbricato “per anziani” nel cuore della Bolognina

Il fabbricato oggetto della nostra sperimentazione è composto di nr. 19 alloggi in locazione permanente e si colloca all'interno del territorio della Bolognina, una zona del Quartiere Navile di Bologna, caratterizzata da una alta concentrazione di Corti di edilizia residenziale pubblica. Il fabbricato di proprietà di ACER Bologna è il risultato di una ristrutturazione di un edificio, precedentemente, di edilizia residenziale pubblica e fin dalla fase di progettazione si caratterizza per soddisfare il fabbisogno abitativo di popolazione anziana con residenza anagrafica a Bologna o nei Comuni confinanti.

In data 17 gennaio 1997, lo IACP, ora ACER Bologna, in attuazione delle deliberazioni del Consiglio della Regione Emilia Romagna n. 2210 del 23 novembre 1994 e n. 415 del 18 settembre 1996, presentò alla Regione un programma di intervento denominato “Residenza per Anziani via Albani”.

Il progetto che viene presentato è prioritariamente finalizzato all'eliminazione delle barriere architettoniche per favorire la vita indipendente di anziani in condizioni di fragilità ed in risposta alle loro esigenze di mobilità. Tuttavia consultando la documentazione dell'epoca emerge anche una finalità orientata a garantire agli abitanti la condivisione di spazi comuni. Almeno questa è l'intenzione progettuale: oltre alla predisposizione di alloggi con particolari finiture si prevedono spazi comuni e di servizio posti al piano rialzato del fabbricato aventi il compito di *“...favorire momenti di socializzazione e di svago ed a consentire attività di mantenimento e riabilitazione fisica e permettere un presidio di assistenza sanitaria, periodico o permanente...”* a favore dei residenti nel fabbricato o in zona.

Per la gestione di tali spazi – si legge nelle relazioni dei funzionari dell'ente gestore – sono in corso contatti con l'Amministrazione comunale, Azienda USL ed altri operatori sociali”. Interessante evidenziare che di questa iniziale finalità sociale, nel tempo si perde traccia mentre prosegue la procedura di assegnazione degli alloggi alla popolazione in possesso di determinati requisiti previsti dalle norme vigenti in materia di edilizia agevolata per la locazione permanente. L'individuazione dei beneficiari oltre del possesso dei requisiti soggettivi previsti dalle norme vigenti in materia di edilizia agevolata per la locazione permanente, deve quindi tenere conto della specifica destinazione dell'intervento a favore di “soggetti anziani”. I soggetti beneficiari vengono individuati sulla base dell'età: non devono avere meno di 60 anni al momento dell'assegnazione che viene effettuata con più bandi

pubblici a partire dal 2013. Le ultime assegnazioni vengono effettuate nel mese di aprile del 2017.

L'edificio presenta le seguenti caratteristiche:

- Ascensore dimensionato per portatori di handicap motorio;
- Piattaforma elettrica per consentire il vano ascensore anche a persone non autosufficienti;
- Impianto centralizzato con contocalorie;
- Adattamenti dell'ambiente domestico ah hoc per persone disabili;
- Ogni appartamento è dotato di infissi a taglio termico, porta blindata, impianto ricircolo aria, impianto anti intrusione, telesoccorso;
- Affitto mensile da €. 305,00 per appartamenti di 45 mq a €. 480,00 per appartamenti di 68 mq.

Il fabbricato quindi presenta delle caratteristiche adeguate al tipo soggetti destinatari degli alloggi in particolare per quanto riguarda le dotazioni impiantistiche, ed è in buone condizioni manutentive. Nella foto qui sotto la facciata fronte strada:



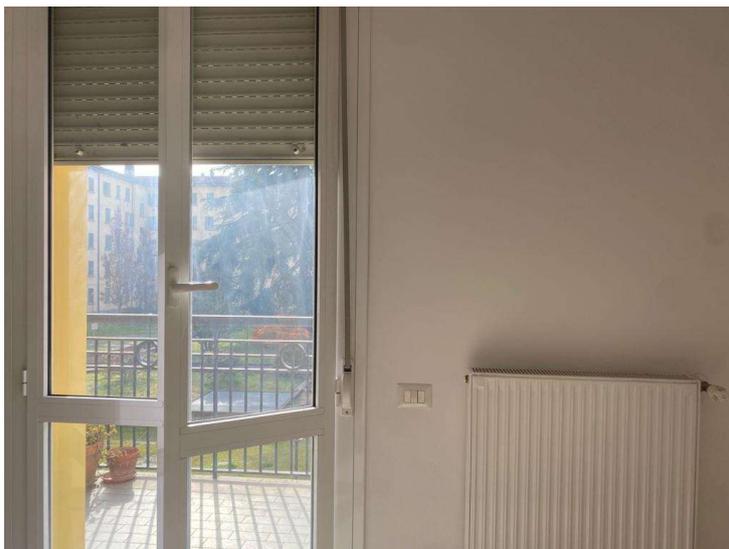
La parte interna con balconi permette l'accesso ad una vasta corte, pertinenza anche di altri fabbricati di edilizia pubblica:



In particolare la Corte interna si presenta come particolarmente curata con porzioni di verde accessibili e assenza di parcheggi auto.



Come si può desumere dalla fotografia qui sopra il fabbricato non è isolato ma inserito all'interno di un contesto di altri fabbricati di edilizia popolare, tipici della Bolognina. Abbiamo potuto visitare un alloggio del fabbricato al momento non locato che si caratterizza per una buona qualità delle finiture e dei materiali utilizzati, ambiente confortevole e luminoso. Nella foto qui sotto si intravede la visuale dall'interno verso l'esterno, balcone che affaccia sulla corte:



Da un sopralluogo effettuato a gennaio 2022, è stato possibile appurare la buona condizione degli spazi comuni interni al fabbricato (vani scale, pianerottoli) e la presenza di una saletta ad uso collettivo, corrispondente alla descrizione contenuta nei materiali di progetto, ma che risulterebbe al momento inutilizzata. Ovviamente la descrizione del contesto “fisico” di un fabbricato può essere approfondita a più livelli, ma ci siamo limitati a questa prima ricognizione, sufficiente per le nostre finalità.

L’identikit delle famiglie abitanti nel fabbricato, così come reso disponibile dai servizi abitativi dell’ente gestore, si compone di poche caratteristiche, in particolare l’età anagrafica (la maggior parte degli assegnatari ha un’età superiore ai 70 anni) e la composizione del nucleo familiare (con il 50% di persone che vivono da sole). Questa conoscenza parziale tipica di una attività amministrativa che si limita a gestire alloggi e contratti di locazione, rappresenta un ulteriore motivo per avvicinare con prudenza la complessità di condizioni e situazioni abitative nel fabbricato.

10. La proposta di intervento della tecnostruttura di welfare digitale (Lepida)

Nel corso del 2021, Lepida ScpA, si rivolge al vertice aziendale di ACER proponendo di avviare una sperimentazione per l’installazione di dispositivi di Internet of Things di livello basic (es. sensoristica di movimento o ambientale) in alloggi di edilizia sociale utilizzando la piattaforma SensorNet³⁴.

³⁴ SensorNet - IoT per un territorio smart” è un progetto inserito all’interno del **Contratto di servizio** tra Regione Emilia - Romagna e Lepida ScpA che partendo dall’utilizzo e la valorizzazione delle reti di comunicazione in gestione a Lepida ScpA (rete geografica in FO, rete Wireless, rete TETRA) ha lo scopo di **integrare tutti i sensori** ambientali dispiegati sul territorio regionale in un unica piattaforma di raccolta dati, con lo scopo di mettere a disposizione le misure ricavate ai principali attori territoriali coinvolti. La rete sarà **costantemente estesa** per mezzo di nuove stazioni radio-base in tecnologia **LoRaWan**.

La proposta progettuale presentata ad ACER ha già un precedente applicativo: un Care Residence gestito dall'ASP Terre d'Argine, individuato grazie all'interessamento dell'Unione Terre d'Argine, del Comune di Novi e della stessa ASP Terre d'Argine.

Il Care Residence è costituito da 14 appartamenti che possono fruire di spazi comuni ricavati nell'ambito dell'annesso Centro Diurno che attua programmi di riabilitazione e socializzazione a favore di anziani non autosufficienti.

Gli appartamenti sono costituiti da bilocali (45 mq circa) privi di barriere architettoniche, suddivisi in una zona giorno con angolo cottura, zona notte con disimpegno lavanderia e bagno con doccia.

La sperimentazione è stata quindi immaginata in un contesto di residenzialità assistenziale, proponendo una innovazione tecnologica a supporto di servizi ad hoc già erogati dall'ASP.

La sperimentazione, immaginata in un contesto di residenzialità assistenziale, si propone di rilevare di alcuni parametri ambientali degli appartamenti in cui vivono autonomamente gli ospiti, con la finalità di monitorarne costantemente le condizioni di benessere e segnalare eventuali condizioni anomale o critiche. E' quindi una innovazione a supporto di servizi ad hoc già erogati dall'ASP.

In particolare in una decina di appartamenti è stata prevista l'installazione di uno o più **sensori di movimento**, in grado di rilevare il passaggio e il tempo di permanenza di una persona all'interno di un certo ambiente, e un **sensore ambientale** per il monitoraggio della temperatura, dell'umidità e del livello di illuminazione.

Il monitoraggio continuo dei suddetti semplici parametri consente di verificare che gli ospiti conducano una **vita regolare**, muovendosi di giorno e riposando di notte, in un ambiente confortevole, correttamente illuminato e condizionato, nelle diverse ore della giornata.

Eventuali rilevazioni di mancanza di movimento durante il giorno o viceversa, di frequenti movimenti o di prolungati livelli di luce durante le ore notturne, possono essere condizioni anomale e come tali segnalate agli operatori responsabili affinché possano valutarne l'importanza e l'eventuale intervento. La dashboard in uso agli operatori, disegnata con un approccio **user-oriented** è in grado di notificare immediatamente anomalie per mezzo di icone e segnali grafici.

L'evoluzione della piattaforma SensorNet prevede un **unico punto di raccolta** ed omogeneizzazione delle diverse sorgenti dati in una **base dati comune**, in grado di gestire misure provenienti da sensori con svariati scopi (dati ambientali, dati di traffico, dati di consumo, etc) e da applicazioni specifiche (come la Rete IoT per la PA), che consente di avere una supervisione generale del territorio, consentendo di studiare, evidenziare e gestire eventuali interdipendenze tra fenomeni fisici differenti.

11. Intervento tecnologico o sfida adattiva?

La proposta avanzata ad ACER è coerente con la strategia di Lepida: estendere il servizio tecnologico collaudato in un primo contesto, trovando altri ambiti di sperimentazione. L'ipotesi di poter applicare il modello "IoT" in un contesto abitativo di edilizia sociale appare convincente anche all'ente gestore in quanto intravede nelle dotazioni tecnologiche a basso costo la possibilità di migliorare il servizio abitativo offerto agli assegnatari.

Vorrei evidenziare il fatto che seguendo un abituale approccio amministrativo ai bisogni, sarebbe stato possibile e indubbiamente più facile continuare a "sperimentare" senza introdurre ulteriori elementi di innovazione. L'ente gestore semplicemente avrebbe "aggiunto" una nuova tecnologia, all'interno di un fabbricato già "predisposto" per l'abitare di soggetti anziani. Appare intuitivo come questa soluzione si collochi in quella che noi vogliamo chiamare una semplice sfida tecnologica che grazie all'expertise di una tecno struttura può essere agevolmente affrontata. **Tuttavia, come vedremo la progettazione nell'edilizia sociale si sviluppa ben oltre le prospettive di Lepida, diventando una vera e propria sfida adattiva: provare a costruire servizi di prossimità diffusi nel micro-contesto abitativo, anche utilizzando la tecnologia proposta da Lepida, che diventa a questo punto solo uno dei fattori da prendere in considerazione all'interno di uno scenario completamente differente.**

Problema tecnico	Sfida adattiva
il problema è chiaro e la soluzione è conosciuta, basta l'expertise	Il problema è nuovo e la soluzione non è conosciuta, servono altre competenze
strutture, procedure, ruoli e norme esistenti sono funzionali	si mettono in discussione ruoli e norme, emergono conflitti



Problema tecnico	Sfida adattiva
<ul style="list-style-type: none"> - Come possiamo migliorare il servizio abitativo a favore dei nuclei famigliari di anziani a partire dall'utilizzo di dispositivi IoT installati negli appartamenti? 	<ul style="list-style-type: none"> - Come possiamo immaginare un servizio diffuso a livello di micro-comunità di abitanti, in modo da gestire, anche con la tecnologia, la complessità delle azioni e dei servizi per l'ageing in place, sia fronte utenti che fronte caregivers e organizzazioni pubbliche e private, coinvolte nella progettualità?

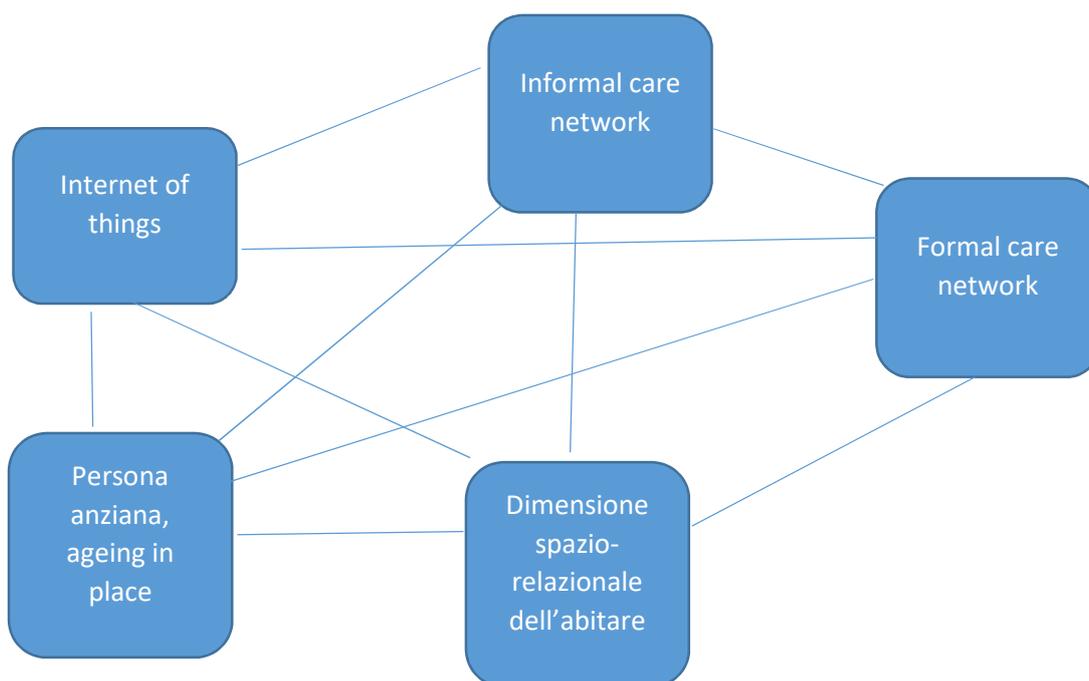
E' interessante evidenziare che questo passaggio avviene nel momento in cui l'ente gestore proprietario degli immobili, "decide di non decidere", nel senso che avvia parallelamente alla proposta avanzata da Lepida, che doveva immediatamente concretizzarsi in un protocollo di intesa, una serie di contatti con altre organizzazioni pubbliche e private, interessate al tema dell'ageing in place a partire da una pluralità di prospettive. Non si tratta ovviamente di interlocutori apparsi all'improvviso, ma soggetti con i quali l'ente gestore aveva già sperimentato progettualità o relazioni istituzionali a diversi livelli. Presentandosi ACER a questi soggetti come "organizzazione in cerca di comunicazione" e allargando il campo delle possibili azioni che sarebbe stato possibile sperimentare all'interno del contesto abitativo, incontro dopo incontro, emerge come preponderante la sfida adattiva. Non formalmente ma di fatto l'esplorazione delle condizioni di una possibile progettualità all'interno del fabbricato si muove su due tavoli paralleli: il primo "legittimato" da una proposta iniziale avanzata da Lepida ad ACER e che arriva in tempi brevi alla formalizzazione di una bozza di protocollo di intesa che potrebbe sottoscrivere anche il Quartiere; il secondo "informale", "attivato" da un "dipendente giocoso dell'ente gestore", **intenzionato a costruire uno spin-off della prima proposta sulla base di un generico appello** finalizzato a promuovere servizi e pratiche per l'ageing in place in contesti abitativi pubblici

Tavolo della governance istituzionale: Lepida –ACER Bologna- (Comune di Bologna - Quartiere Navile)

Tavolo della governance sperimentale: ACER, AIAS, AUSER, Coop. Dei Crocicchi, Associazione Parliamone Ora, Centro di Salute Internazionale e Interculturale (CSI)

E' stato davvero sorprendente notare come questo approccio fluido al compito principale adottato all'interno del tavolo della governance sperimentale sia stato generativo di nuove potenzialità di comunicazione e di definizione delle relazioni "problema-soluzione" al punto che le premesse dell'intervento di Lepida sono state prima "problematizzate" e poi integrate all'interno di una prospettiva di gestione sociale/comunitaria del fabbricato come descritto nei capitoli precedenti. All'interno del laboratorio informale è emersa con graduale intensità la consapevolezza della necessità di prestare maggiore attenzione al carattere processuale dell'abitare che da un lato attribuisce un ruolo attivo all'abitante e dall'altro include nel campo di osservazione tutta una serie di altre dimensioni essenziali dell'azione abitativa finalizzata nel nostro caso a policy di ageing in place. Ripensare l'utilizzo della tecnologia, nel nostro caso di IoT, significa inserirla all'interno di un sistema relazionale più ampio che può essere esemplificato visivamente mediante una applicazione opportunamente adattata della Actor Network Analysis (ANT) al nostro contesto. La figura 1 evidenzia tutti gli attori (materiali e immateriali) che contribuiscono a fare dell'ageing in place qualcosa che si co-produce nell'interazione in un sistema complesso che include anche le componenti di welfare materiale come l'abitazione e più in generale il carattere spazio-relazionale dell'abitare in dimensione scalare (spazi comuni di vicinato, isolato, quartiere).

Figura 1



12. Il modello HAST

Perché oggi funziona così bene la logica individualizzante nei servizi pubblici, anche se a parole tutti promuovono l'approccio personalizzante? Le risposte sono molteplici e complesse, ma sicuramente possiamo affermare con una certa sicurezza che è più facile "costruire" una persona come un "caso" di una categoria astratta e generale di problematiche, nel momento in cui lo si "isola" dal "luogo" in cui vive e si relaziona con altri. Nello stesso tempo l'applicazione meccanica, formalistica di modelli generali di qualità abitativa, mediante per esempio l'introduzione di nuove tecnologie nelle abitazioni, può dimostrarsi non soltanto inefficace ma controproducente rispetto alla promozione di un ruolo attivo dell'abitante, chiamato in un approccio amministrativo ai bisogni³⁵, "semplicemente" a scegliere opzioni di servizio da un menù pre-definito dall'organizzazione di welfare erogatrice che può essere pubblica o di privato sociale, poco importa.

³⁵ Nominiamo approccio amministrativo ai bisogni la logica bene descritta nell'articolo di R. Prandini e M. Orlandini, *Personalizzazione vs Individualizzazione. Dei servizi di welfare: fasi, attori e governance di una semantica emergente*, Studi di Sociologia, 4/2015 pp. 353 -373. Leggiamo a p. 355 quanto segue: "E' il prestatore di servizio o il venditore del bene che orienta il suo operare ai bisogni/desideri necessità dell'utente/cliente, così come essi sono osservati/catalogati dal sistema –organizzazione. Chiaramente esiste un dialogo minimo tra erogatore e utente: il primo dispone la varietà degli optional pre-visti nel catalogo, mentre il secondo si limita ad una scelta. Potremmo sintetizzare questa logica a "menu" o a "tendina" dove per ogni elemento del bene servizio esiste la possibilità di variazione ma sempre entro un menu etero-determinato".

Leggiamo nel libro “La città che cura”, resoconto dell’esperienza delle microaree a Trieste: “Attualmente i servizi sanitari, anche quelli più avanzati, tendono a definire come oggetto del loro lavoro il singolo caso, ma non hanno occhio per il contesto urbano, o per la trama di relazioni da cui i soggetti ricavano appartenenza e identità. E quindi fanno fatica a vedere (o sono programmati per non vedere) le possibilità di attivazione delle risorse che circondano le persone in quanto abitanti di un luogo”³⁶.

Ma questo approccio non vale forse anche per altre tipologie di servizi sociali o socio-sanitari? E questo nonostante siano numerosi gli approfondimenti teorici che mettono in evidenza il condizionamento dell’ambiente, in particolare l’ambiente domestico, sulla capacità delle persone anziane di svolgere determinate attività quotidiane e di continuare a vivere in modo autonomo, indipendente e sicuro. L’intervento delle tecnologie di IoT può essere valorizzato soltanto all’interno di una prospettiva che come abbiamo più volte evidenziato osserva lo spazio fisico in senso performativo, come qualcosa che produce effetti sulla vita degli abitanti; per cui è funzionale alle policy di ageing in place adottare un modello descrittivo dell’interdipendenza tra Human/Activity/Space cui si aggiunge la Tecnologia in grado potenzialmente di migliorare questa interazione costitutiva dell’ageing in place.

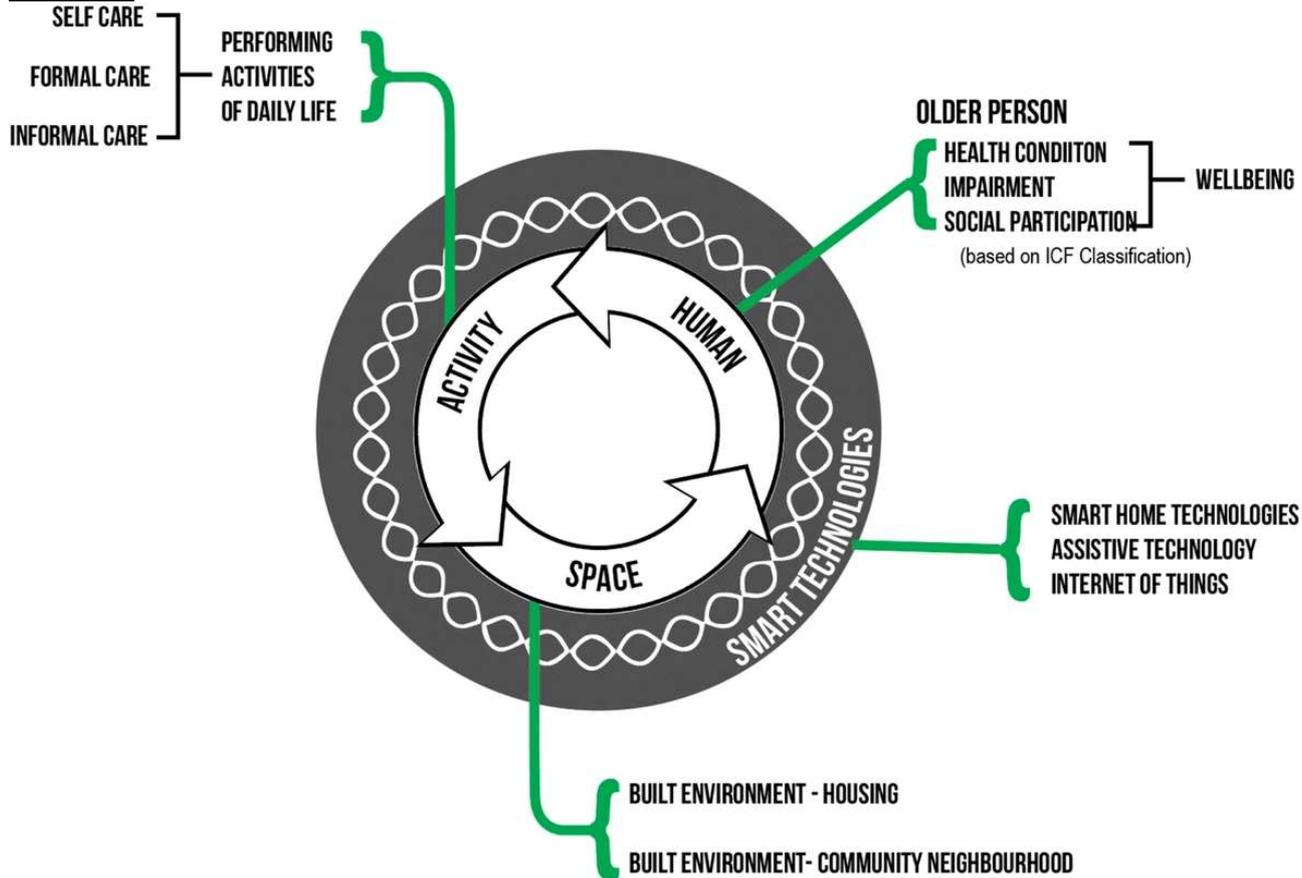
Il modello che ne deriva è quello riprodotto nella figura 2, denominato HAST (Conceptual Analysis of Ageing in Place as a development of Human/Activity/Space/Tecnology model) che può essere ovviamente adattato tenuto conto del nostro contesto sperimentale³⁷

Le nuove tecnologie possono rivestire un ruolo importante nel fornire alle persone anziane nuove possibilità e strumenti non solo relativamente alla dimensione della “sanità” in senso stretto ma anche al “care” in senso più ampio e che coinvolge la qualità della vita e la dimensione sociale e abitativa degli anziani.

³⁶ G. Gallio e M.G. Cogliati Dezza (a cura di), *La città che cura – Microaree e periferie della salute*, op. cit, pp. 33-34

³⁷ Attingiamo questo modello dall’articolo documentato di P. Carnemolla, *Ageing in place and the internet of things – how smart home technologies, the built environment and caregiving intersect*, in *Visualization in Engineering*, vol, 6/2018. Da questo articolo è stato tratto anche il modello HAST riprodotto nella figura 2

Figura 2



Il carattere dinamico del modello HAST, peraltro coerente con una visione “ricca” dell’abitare, come descritta nei capitoli precedenti, ci consentirà di evidenziare nella fase di ideazione della progettualità, gli elementi che possono incidere sulla qualità di vita delle persone anziane residenti nel fabbricato. La lettura dell’abitare come un’esperienza situata nello spazio e nel tempo si pone in contrasto con una visione astratta e decontestualizzata della casa, invitandoci a porre degli interrogativi essenziali inerenti le activity degli abitanti in relazione al costruito. In che modo il contesto spazio-relazionale interno all’abitazione ed esterno a questa (spazi comuni di vicinato, isolato, quartiere) può incidere sulla attività di vita quotidiana? Cosa accade se la dimensione spaziale non è adeguata all’età fragile e nello stesso tempo le reti familiari e sociali sono “deboli” e i servizi formali di cura e assistenza incapaci di prendere in considerazione e di valutare le risorse emergenti nella relazione tra abitante e luoghi della prossimità abitativa?

Come si inserisce la tecnologia il suo uso, in queste interrelazioni tra abitanti/alloggio/territorio che rappresentano allo stesso tempo le potenzialità ma anche i limiti e i rischi dell’ageing in place. In che modo l’adattamento dell’ambiente domestico, nelle forme della trasformazione fisica degli spazi, o mediante l’installazione di dispositivi di IoT può effettivamente migliorare le relazioni con la rete formale e informale di “care” dell’anziano o permettergli di mantenere un adeguato livello di autonomia, indipendenza e sicurezza nel proprio ambiente di vita (self-care)? La questione dell’accessibilità non riguarda soltanto solo le dimensione fisiche dei luoghi di vita ma anche quelle funzionali relative alla disponibilità e localizzazione dei servizi, tenuto conto di un orientamento alla prossimità oltremodo rafforzato dall’esperienza pandemica.

La “casa” rappresenta, in quanto elemento di congiunzione tra esterno ed interno, uno *starting point* per formulare interrogativi rispetto alla definizione di possibili scenari di intervento con focus sulla dialettica interno ed esterno:

- a) la vita *in casa* dell’anziano
- b) la vita *fuori casa* dell’anziano.

I mutamenti dei bisogni e la nuova rappresentazione che le persone anziane hanno di loro stesse, necessita un’interrogazione sull’organizzazione del welfare cittadino che tenga conto di questo nuovo protagonismo urbano. L’anziano si vede non solo come destinatario di servizi alla persona ma come portatore di interessi e di risorse personali che possono essere ancora utili alla comunità. I territori si strutturano in termini di servizi e opportunità per favorire l’anziano, con il suo vissuto, nella propria esperienza urbana quotidiana. L’esperienza della pandemia e relativa emergenza sociale ed economica causata dal Covid-19, ci ha permesso ed obbligato ad interrogarci sul vissuto di un’ampia fascia di popolazione anziana alla quale la città è stata in qualche modo “negata” (bloccati in casa o nelle residenze per anziani). Tuttavia il desiderio di continuare a condurre una vita indipendente e aperta alla comunità si è mantenuta anche in queste difficili condizioni dimostrando la centralità dell’abitare nelle attività di vita quotidiana.

La scala delle **IADL (Instrumental Activities of Daily Living)**³⁸ proposta dai ricercatori Lawton e Brody alla fine degli anni ‘70 è tutt’oggi utilizzata per valutare le capacità di compiere attività complesse che vengono normalmente svolte da soggetti anziani e che sono considerate necessarie al mantenimento della propria indipendenza. Sono otto le funzioni che richiedono un buon livello di autonomia: usare il telefono, fare la spesa, preparare i pasti, curare la casa, lavare la biancheria, usare i mezzi di trasporto, assumere terapie farmacologiche. Molte di queste funzioni si svolgono tra il dentro e il fuori, relazione che il Covid ha almeno in parte compromesso.

Per il cittadino anziano la **casa** è il luogo di riferimento principale; nella propria casa ci si sente sicuri e protetti. Spesso è la casa in cui si abita da una vita, ma il tempo che passa modifica la vita delle persone che la abitano e che invecchiano, cambiando esigenze e mostrando i primi segnali di fragilità.

La casa, invece, non segue questa evoluzione temporale; i suoi spazi, restando sempre uguali, possono non rispondere pienamente alle esigenze dell’invecchiare e possono diventare, nel tempo, meno confortevoli e sicuri.

Il superamento di gradini, dislivelli, di una rampa di scale, ma anche entrare/uscire dalla vasca da bagno, sedersi/alzarsi dai sanitari, diventano, nel tempo, azioni con potenziale rischio cadute e che sono percepite come poco sicure da affrontare, e a volte non riescono più ad essere svolte. La presenza di barriere fisiche in casa, con l’invecchiamento, fa diminuire la percezione di sicurezza e dell’essere autonomi in casa propria, che può diventare da luogo intimo e protetto a luogo di esclusione e di confinamento. Ciò poi può portare ad una riduzione della propria condizione di benessere ed autosufficienza, con riduzione anche dei momenti di uscita da casa.

³⁸ <https://www.agingproject.uniupo.it/glossario/activities-of-daily-living-adl-e-instrumental-adl-iadl/>

Gli spazi esterni alla casa, dai dintorni dell'abitazione al quartiere, sono i luoghi dove si svolgono le altre IADL sopraindicate; il **Quartiere**, per un cittadino e anche per una persona anziana autosufficiente, ha un ruolo specifico: è il luogo dove abitano le proprie relazioni, gli affetti parentali e/o amicali ed è quindi il riferimento prioritario al di fuori dell'abitazione; gli interessi e le attività che in essa si svolgono sono lo stimolo trainante ad uscire di casa, ad incontrare e stare con gli altri. Il quartiere rimane una risorsa se offre servizi che facilitano le relazioni personali, buoni collegamenti con i trasporti pubblici, servizi sanitari e negozi di alimentari. Secondo l'OMS le distanze ottimali affinché la persona con più di 65 anni possa muoversi agevolmente sono quelle percorribili in 15 minuti a piedi (raggio di movimento di circa 500 m).

Se l'anziano, ancora autosufficiente, vive in un sistema abitativo in cui diminuisce accessibilità e possibilità di fruizione di spazi (in casa e fuori) e di servizi ed è ridotto anche il supporto delle reti relazionali di riferimento (amici, parenti, vicini di casa, servizi alla persona), è possibile ipotizzare una lenta ma inesorabile perdita delle autonomie e/o lo stato di fragilità che ne consegue. Come può il sistema, costituito dalla casa e dallo spazio urbano di quartiere e dei suoi servizi, essere in grado di supportare e prevenire fragilità e malesseri delle persone anziane (condizioni multifattoriali spesso reversibili se precocemente intercettati)?

L'importanza della casa per la persona anziana e il ruolo vitale degli spazi urbani di quartiere con i servizi, le attività e le relazioni interpersonali, è indiscutibile. Nel passaggio tra questi ambiti, casa-isolato-quartiere, si potrà valorizzare anche la nascita e la crescita degli **spazi collettivi condominiali**, come primo luogo, al di fuori della propria casa, dove svolgere attività comuni, di socializzazione e di condivisione con la guida di operatori ed educatori di attività all'interno della rete relazionale di vicinato condominiale. Ciò potrà dar modo di costituire una prima micro-comunità, in cui gli abitanti stessi potranno riconoscersi e in cui potranno trovare i primi supporti anche di mutuo aiuto, per la quotidianità e per le situazioni di eventuali emergenze.

La promozione di contesti abitativi pubblici che rispondano agli obiettivi generali di policy di ageing in place rappresentano una fase fondamentale del processo di valorizzazione dell'anzianità. Nelle pagine che seguono abbiamo voluto esplorare questo possibile scenario disegnando alcune traiettorie di lavoro all'interno del nostro micro-contesto abitativo individuato come ambito di sperimentazione.

13. Traiettorie di lavoro

13.1 Social housing community oriented

Un fabbricato destinato alla locazione di soggetti anziani è per certi versi una anomalia rispetto ad una decisa opzione che si registra negli ultimi anni in letteratura e nelle pratiche per le assegnazioni di alloggi pubblici in regime di mix sociale (cfr. progetto Villaggio Gandusio a Bologna). Quali sono le logiche che hanno portato a finanziare un progetto basato su questa ratio di “separazione” di un target di utenti non siamo riusciti a verificarlo. Molto probabilmente l’attenzione verso la riqualificazione del fabbricato e per nuove assegnazioni di alloggi a canone calmierato ad una categoria fragile individuata secondi criteri puramente amministrativi ha prevalso su tutto. E in assenza di una integrazione tra politiche abitative e politiche socio-sanitarie, anche lo spazio comune, indicatore di un possibile orientamento alla comunità, è rimasto inutilizzato. Nel progetto della metà degli anni '90 si fa riferimento ad un futuro accordo tra ACER e AUSL, che non si è concretizzato, dimostrando fattivamente la priorità attribuita all’offerta abitativa, rispetto ad una soluzione composita tra alloggiare e misure sociali, in questo caso di promozione della salute che avrebbe potuto arricchire l’esperienza abitativa degli abitanti. La nostra proposta sperimentale che si colloca nel framework della gestione sociale integrata degli immobili pubblici, ampiamente documentata nelle pagine precedenti, ha l’ambizione di ri-costruire un “modello abitativo” a partire da una situazione “che è data”, cercando di garantire alla popolazione anziana residente una cornice di tutela e assistenza leggera stimolando un percorso di coinvolgimento degli abitanti, in maniera corrispondente ad una evoluzione della conoscenza delle loro condizioni abitative, sociali, sanitarie. Le assegnazioni di alloggi di edilizia sociale avvenute nel fabbricato a partire dal 2014 fino al 2017, hanno configurato un micro-contesto abitativo che si “differenzia” in maniera evidente da tutte quelle esperienze che solitamente facciamo rientrare nell’ambito del cosiddetto co-housing (cfr. a Bologna l’esperienza di via del Porto, 15). Denominato “fabbricato per soggetti anziani”, i diretti interessati, i residenti non hanno fruito di percorsi di accompagnamento all’abitare ed esercitato una opzione “elettiva” rispetto al vicinato. Tenuto conto di questo il nostro interesse è quello di collocarci nelle interconnessioni tra abitare e la domiciliarità, macro temi al centro delle riflessioni dei tavoli convocati nel corso del 2021 dalla Città Metropolitana di Bologna. Questo percorso deve essere affrontato con prudenza, accettando di continuare a ri-definire la relazione “problemi-soluzioni” secondo un approccio che possiamo definire di social housing orientato alla comunità degli abitanti e alla relazione e che può avvalersi di un network di attori di welfare differenziati per interessi e competenze ma coinvolti nel “compito principale”, abbastanza generico e indeterminato, di favorire l’autonomia, indipendenza, sicurezza e progettualità delle persone che vogliono continuare a vivere a casa propria.

Possiamo solo immaginare in questa fase esplorativa la complessità e l'intreccio di situazioni abitative e sociali, di eventi e traiettorie di vulnerabilità sanitaria e psicologica, di costruzione e di rotture di legami sociali che potremmo definire come "circostanze abitative". Per cui è in fase di predisposizione una indagine conoscitiva economica, sociale, sanitaria, sulle capacità d'uso delle tecnologie di comunicazione digitale, da effettuarsi tramite interviste semi-strutturate. Ugualmente, entrando nel micro-contesto abitativo potremo verosimilmente riscontrare un perimetro talmente ampio e inglobante bisogni inevasi o latenti che richiedono l'integrazione tra una pluralità di policy e aprono interrogativi per i quali non c'è una risposta standardizzata tipica di un approccio amministrativo ai bisogni per target e ambiti di competenza. La tentazione di parlare di servizi per una "categoria" è molto forte ed è stata adottata fin dalle origini dell'intervento edilizio e anche la proposta recente delle tecnologie di IoT installabili negli appartamenti, rischia di confluire all'interno di questo alveo "prestazionale" se non orientata in maniera intelligente perché diventi, come vedremo, uno strumento al servizio di un welfare di prossimità in grado di coinvolgere l'intera comunità degli abitanti. In questa direzione l'obiettivo strategico è quello di incoraggiare da punti di vista diversi (valorizzazione degli spazi comuni, adattamento tecnologico dell'ambiente domestico, rafforzamento delle reti di care formali e informali ecc.) lo sviluppo di relazioni interpersonali e di pratiche di condivisione tra gli abitanti e nei confronti dell'esterno (le altre Corti della Bolognina, il Quartiere nel suo complesso) evitando i rischi della comunità abitativa chiusa su se stessa (*community-oriented island*). Il gradiente di condivisione che sarà possibile raggiungere all'interno di questa esperienza potrà oscillare da livelli minimi a livelli massimi passando per gradazioni intermedie, in cui le diverse combinazioni tra autogestione dello spazio comune, cura delle aree verdi di pertinenza, condivisione di attività ricreative, gestione collettiva di piccole manutenzioni, possono essere propedeutiche a forme di cooperazione e collaborazione più significative come la co-produzione di servizi più strutturati e variamente declinati di supporto agli abitanti per esempio nel contrastare il fenomeno del digital divide. Nei casi di particolare fragilità sociale e/o non autosufficienza i percorsi di accompagnamento all'abitare, variamente declinati, prevedono progetti personalizzati con l'obiettivo di facilitare il coordinamento con i servizi socio sanitari territoriali di volta in volta coinvolti, consentendo l'emergere di problematiche particolari che in altro modo rischierebbero di non essere intercettate. Per sviluppare questo lavoro sulle persone e sul contesto, viene attivata un'azione di rete con gli attori pubblici e privati interessati alla progettualità, in modo da consolidare nel tempo modalità, strumenti e linguaggi per una gestione sociale integrata del fabbricato, che rappresenta come abbiamo visto una novità nel quadro delle politiche di gestione prevalenti e orientate al patrimonio immobiliare.

13.2 Lo spazio fisico comunitario

Nella nostra esperienza, i tentativi di costruire micro-azioni di comunità all'interno di fabbricati pubblici, si avvantaggiano spesso dell'esistenza di spazi intermedi condominiali, trasformati in punti di riferimento, sorta di front-office della quotidianità, luoghi di socializzazione e di incontro, nuovi portierati sociali. Dalle ricerche effettuate sulla condizione degli homeless, emerge come "le persone senza dimora cercano di trovare e stabilire nella quotidianità un senso di home al di fuori delle mura domestiche, anche se privi di house. Sono "fuori" (casa), ma hanno l'esigenza di sentirsi "dentro", di stabilire dei confini che segnano la propria sfera privata, definendo in tal modo uno spazio "domestico" in cui svolgere attività quotidiane private, un luogo fisico e simbolico con funzione di rifugio, "protetto" nel senso di costituito di elementi conosciuti e dunque "famigliare". Essi possono perciò vivere come home la panchina o un angolo di giardino pubblico, e per esempio, farvi ricorso per dormire la notte, fermarsi a riposare durante il giorno, nascondervi le proprie cose, considerarlo luogo privilegiato in cui dedicarsi al bere. Viceversa possono percepire solamente come un riparo o un tetto (*house*) una struttura di accoglienza predisposta per offrire loro una sistemazione"³⁹.

Ma questo senso di essere fuori della propria casa e di sentirsi al tempo stesso dentro, partecipi di una comunità è tipico anche di chi frequenta gli spazi collettivi non pubblici dei caseggiati di edilizia popolare (corti, giardini, spazi comuni), spesso anziani e bambini, che ne fanno il luogo di una domesticità identitaria e relazionale a metà strada tra l'abitazione (tra le quattro mura) e un "là fuori" considerato a volte insicuro e/o privo di identità. Il fabbricato della Bolognina come abbiamo documentato è collegato con una ampia Corte interna con spazi di verde e che potrebbe funzionare come "ponte" di comunicazione con i residenti in altri fabbricati di edilizia pubblica. ACER ha già sperimentato in altre progettualità, l'utilizzo degli strumenti dell'amministrazione condivisa promossi dal Comune di Bologna, tra i quali i patti di collaborazione per la cura degli spazi comuni urbani.

Queste esperienze potrebbero rappresentare un modello adattabile e replicabile all'interno di questo progetto, per la promozione per esempio di processi di autogestione delle zone verdi da parte di gruppi di abitanti.

Ovviamente il passaggio dall'intimacy dello spazio alloggiativo alla community non è un fatto meccanico ma è un processo che va socialmente costruito: servono tempi lunghi di sedimentazione e di azioni di promozione per fare di uno spazio un luogo dell'abitare e dell'inquilino un abitante attivo orientato alla relazione con il vicino di casa sulla base di civiness, aiuti reciproci, solidarietà.

³⁹ A. Meo, *Vite in strada: ricostruire home in assenza di house*, in *Meridiana – Rivista di Storia e Scienze Sociali* nr. 62/2008, p. 125

Primo scenario esplorativo: spazi per il community building

- E' possibile valorizzare questi spazi?
- A quali bisogni possono rispondere?
- Quali usi possiamo immaginare?
- E' opportuno o meno attribuirgli una funzionalità di servizio, punto informativo, portierato sociale ecc?
- Come far "dialogare" questi spazi con la creazione di situazioni di socialità e co-progettazione dei servizi?
- E' possibile prevedere un accesso regolamentato a questi spazi anche a non residenti?
- Esplorare la possibilità di utilizzare gli strumenti dell'amministrazione condivisa come i patti di collaborazione per promuovere esperienze di autogestione degli spazi verdi

13.3 L'adattamento dell'ambiente domestico

La prevalenza di una gestione immobiliare orientata al patrimonio, come abbiamo avuto modo di argomentare nelle pagine precedenti, non permette che una conoscenza "limitata" delle condizioni sociali e sanitarie della popolazione residente. Come abbiamo visto lo schema utilizzato per l'identificazione dell'assegnatario e del suo nucleo familiare, registra le informazioni essenziali relative ad una corretta gestione amministrativa del contratto di locazione, compreso il rispetto delle regole dell'abitare contenute in un apposito regolamento di condominio. I contatti con i servizi sociali sono circoscritti alle informazioni essenziali per la gestione di eventi puntuali nella vita degli assegnatari e "funzionano" sulla base di una circolazione di informazioni e di una collaborazione definita dall'ambito di competenza. Possiamo ipotizzare che ci siano nel fabbricato situazioni di bisogno inevaso in grado di condizionare negativamente la qualità di vita e il benessere della persona anziana ma questo non emerge, salvo l'evento che lo manifesta in forma conclamata (conflittualità di vicinato, patologie da accumulo seriale, incidenti domestici ecc). Ad una certa sicurezza economica, comunque da verificare, potrebbero affiancarsi situazioni di privazione, non sempre facili da riconoscere, e che rimandano ad altri fattori, per esempio una abitazione non del tutto adeguata a rispondere ai bisogni emergenti di una persona che invecchia. Spesso l'urgenza di dare una risposta abitativa a famiglie da tempo in attesa può portare a sottovalutare alcuni aspetti della soluzione abitativa individuata che potrebbero essere determinanti per la qualità di vita del nucleo familiare nel corso del tempo.

Gli elementi problematici inoltre possono riguardare oltre la qualità fisica delle abitazioni, anche il problema della collocazione delle abitazioni in aree degradate e zone periferiche. Nello specifico del nostro oggetto di interesse, abbiamo concentrato l'attenzione su quella dimensione qualitativa del disagio abitativo derivante dall'incongruenza tra la condizione di un alloggio e le rapide trasformazioni demografiche e di stile di vita della popolazione residente.

L'approccio tradizionale alla gestione dell'edilizia pubblica fatica a confrontarsi con bisogni abitativi "non standard" ma che sono sempre più diffusi tenuto conto dell'alta percentuale di popolazione anziana residente nell'edilizia pubblica. Spesso il focus, anche mediatico, si concentra sulla assenza di ascensori o sulla presenza di barriere architettoniche, questioni assolutamente centrali per la qualità abitativa e non sempre facili da affrontare. Tuttavia la qualità abitativa non può essere "ridotta" alla sola questione dell'accessibilità fisica degli spazi, (che ovviamente rappresenta un grave pericolo per la sicurezza dell'abitare e un ostacolo all'indipendenza e all'autonomia della persona anziana), perché ci rimanda ad una complessità maggiore che possiamo definire all'interno della questione più ampia delle abitazioni age-friendly. Nel momento in cui prendiamo sul serio il fatto che la casa è il luogo principale della cura (del "care" diremmo noi), emerge come assolutamente decisivo l'affrontare le condizioni ambientali che si frappongono alla piena espressione dell'autonomia individuale. In questo caso il termine più adatto per inglobare un intreccio di situazioni all'interno dell'abitazione ad alto livello di complessità sia a livello di rilevazione dei problemi che di soluzione, è quello **dell'adattamento dell'ambiente domestico**, tema che abbiamo potuto esplorare insieme ad un partner competente.

Poter disporre di uno spazio di riflessione e consulenza sulle connessioni tra le caratteristiche degli spazi abitativi, i fattori di rischio per la salute degli anziani, e l'individuazione di possibili soluzioni per migliorare la qualità abitativa, in modo funzionale alle policy di ageing in place, ci è sembrato centrale all'interno delle finalità del nostro progetto. Grazie ad un Protocollo già attivo tra ACER e il CAAD⁴⁰ (Centro dell'Adattamento dell'Ambiente Domestico) di Bologna gestito dall'Associazione AIAS – Ausilioteca Onlus sarà possibile costruire un servizio di informazione, consulenza e, dove se ne rilevi la necessità, e programmazione di interventi personalizzati di adattamento degli spazi fisici all'interno degli alloggi del fabbricato oggetto di sperimentazione.

Gli operatori del CAAD di Bologna potranno:

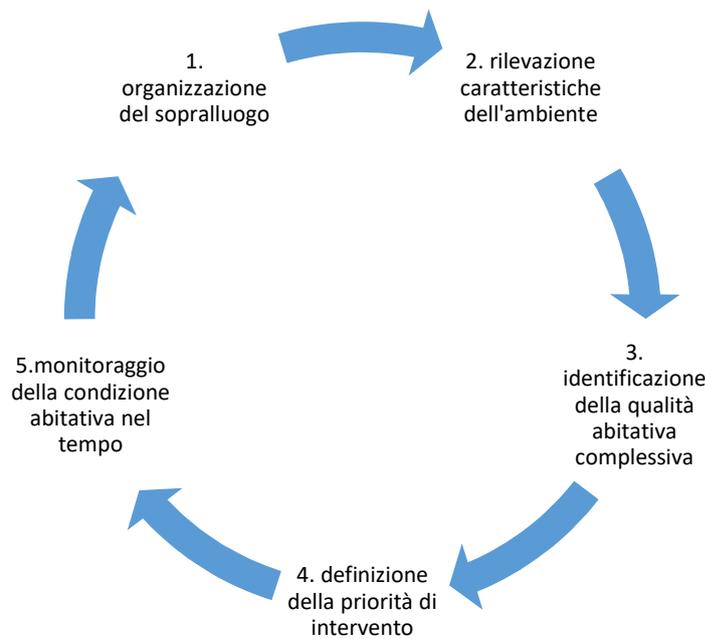
- Rilevare i bisogni esistenti sulla base di un questionario sulla qualità dell'abitazione e delle parti comuni così come percepita dagli abitanti e successive interviste semi-strutturate di approfondimento per l'identificazione di indicatori di sostenibilità dell'ageing in place;

⁴⁰ A partire dal 2000 la Regione Emilia Romagna ha avviato e sostenuto una serie di interventi, raggruppabili sotto la sigla Programma Casa Amica che concorrono al miglioramento delle condizioni abitative di anziani e disabili le cui azioni vanno ad integrarsi con le altre politiche di sostegno alla domiciliarità promosse dalla regione. La Rete Regionale dei CAAD, avviata nel 2004, è parte integrante di questo programma e istituisce sedi provinciali operanti nei territori locali in raccordo strutturale con il livello regionale. Tale rete si rivolge a persone anziane e con disabilità e svolge un'intensa attività informativa, di consulenza personalizzata e di comunicazione sui temi collegati all'adattamento dell'ambiente domestico all'interno degli alloggi e negli spazi comuni dei fabbricati. La creazione della rete dei CAAD in Emilia Romagna trova origine nella LR n.29 del 1997 "Norme e provvedimenti per favorire le opportunità di vita autonoma e l'integrazione sociale delle persone disabili" che è finalizzata a favorire l'autonomia, la gestione e la permanenza nel proprio ambiente di vita delle persone anziane e in situazione di handicap grave, anche attraverso l'erogazione di contributi per l'acquisto di strumentazioni, ausili, attrezzature e arredi personalizzati

- Fornire risposte di tipo informativo/consulenziale alla eventuale domanda diretta di aiuto proveniente dalle famiglie per l'individuazione di soluzioni personalizzate per l'accessibilità, la fruibilità e la vivibilità all'interno degli alloggi;
- Effettuare valutazioni di casi singoli mediante colloqui di approfondimento e sopralluoghi all'interno delle abitazioni;
- Organizzare momenti di formazione per gli abitanti e del personale addetto ai servizi abitativi, sociali, sanitari e di qualsiasi altro operatore interessato al tema
- Promuovere l'integrazione delle organizzazioni di welfare pubbliche e private che solitamente agiscono separatamente nei contesti di domiciliarità valorizzando un approccio di tipo interdisciplinare che è già caratteristico del modus operandi del CAAD⁴¹

Secondo scenario esplorativo: azioni per l'adattamento dell'ambiente domestico

Schema di intervento per fasi:



⁴¹ L'organizzazione dei CAAD è basata sul lavoro di una équipe multidisciplinare composta da operatori sociali, sanitari, tecnici dell'edilizia, addetti alla comunicazione sociale.

13.4 L'loT per il sociale

Come abbiamo rilevato nelle pagine precedenti la proposta iniziale di installazione di sensori basic all'interno delle abitazioni del fabbricato, evidenziava a nostro modo di vedere una criticità strettamente connessa alla propensione delle tecnostrutture a replicare in nuovi contesti ciò che si è rilevato funzionare altrove. L'esperienza effettuata da Lepida in un care residence può essere replicata senza variazioni in un contesto di edilizia sociale, con appartamenti autonomi gestiti da ACER ma privi di un sistema strutturato di servizi socio-sanitari integrato alla dimensione abitativa? Mentre nel care residence i beneficiari degli interventi sono ben conosciuti e fruiscono di servizi ad hoc da parte dell'ASP gestore del residence, nel fabbricato di edilizia sociale, come già evidenziato, non sono note le traiettorie di vita degli abitanti, anche rispetto alle attuali condizioni di salute, abitative e sociali.

Nel primo caso si fa riferimento a strutture residenziali in cui all'anziano, pur vivendo in autonomia, viene comunque garantita assistenza e supporto, sia di tipo socio-assistenziale che sanitario attraverso operatori professionali h24. Nel secondo caso abbiamo soluzione abitative autonome prive di un sistema strutturato di servizi se si prescinde dall'erogazione di servizi abitativi e interventi di manutenzione essenzialmente rivolti all'abitante in quanto titolare di un contratto di locazione. Tuttavia la competenza del soggetto Lepida come confermato nel corso degli incontri esplorativi di fine 2021 e inizio 2022 con il direttore del settore welfare digitale di Lepida ci ha permesso di aprire una prospettiva interessante basata sulla integrazione tra l'innovazione tecnologica e la rete sociale in fase di costituzione. Lepida infatti gestisce, a partire dal 2005 un servizio di E-care⁴² per persone fragili e anziani che potrebbe funzionare nella fase di start up del progetto come luogo di monitoraggio e di analisi in back office delle informazioni provenienti dalla sensoristica installata all'interno degli alloggi con possibilità di verificare sulla base di indicatori ad hoc l'indice di gravità di alcune situazioni attivando i servizi socio-sanitari territoriali e/o le strutture ospedaliere in caso di emergenze. Le informazioni saranno poi elaborate da una applicazione, sviluppata da AIAS Bologna Onlus - partner di questo progetto - utilizzabile sia su PC che su smartphone. Il monitoraggio continuo di questi semplici parametri consentirà agli operatori di E-Care di verificare che gli ospiti conducano una vita regolare, muovendosi di giorno e riposando di notte, in un ambiente confortevole, correttamente illuminato e condizionato, nelle diverse ore della giornata.

Eventuali rilevazioni di mancanza di movimento durante il giorno o viceversa, di frequenti movimenti o di prolungati livelli di luce durante le ore notturne, possono essere condizioni anomale necessitanti un intervento.

⁴² Avvalendosi di un Contact Center, la rete e-Care di Lepida aiuta la persona a comunicare i propri bisogni di assistenza e di salute, e il professionista a fornire prestazioni sanitarie e assistenziali sempre più personalizzate ed efficaci. I servizi offerti sul territorio di Bologna offrono agli anziani vulnerabili un supporto telefonico mirato in base al piano individuale di assistenza; gli operatori, altamente specializzati per la gestione da remoto di situazioni spesso delicate, sono in grado di monitorare le condizioni di salute, procedere con l'attivazione degli interventi sociali o sanitari, avviare servizi di trasporto o iniziative di socializzazione, sia una tantum, sia continuative. Dedicata ad anziani fragili in condizioni di solitudine, la rete favorisce la permanenza dell'anziano al proprio domicilio prevenendo l'insorgere di condizioni di non autosufficienza e migliorando la qualità di vita. Informazioni tratte da <https://www.lepida.net/welfare-digitale/e-care>

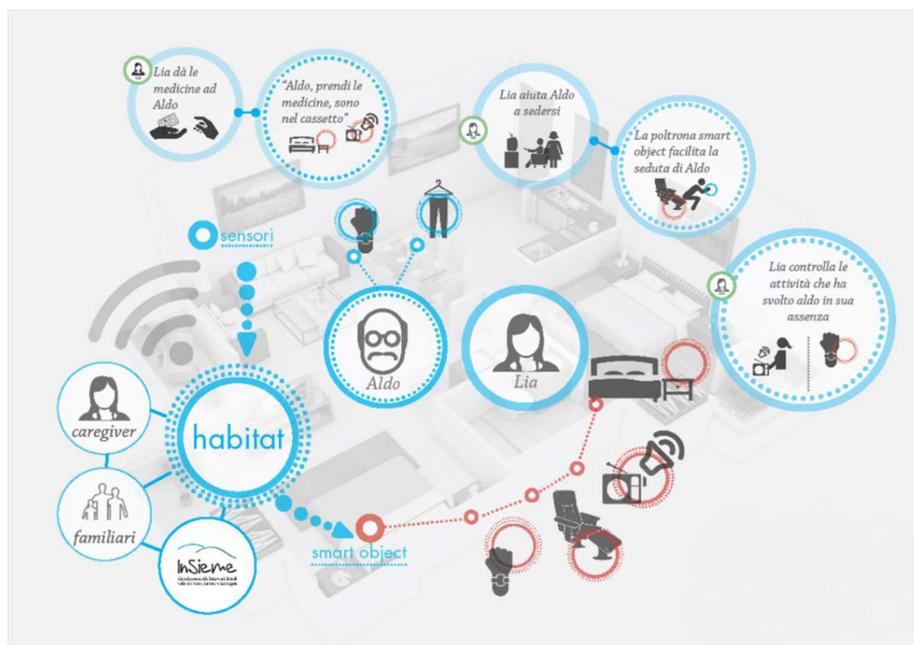
Oltre alla analisi dei dati giornalieri, che supportano gli operatori nell'organizzazione degli interventi quotidiani, la valutazione nel medio e lungo termine e il confronto dei dati raccolti su un determinato periodo possono far emergere variazioni nei comportamenti che richiedono un intervento specifico, prima di diventare critici. Si tratta quindi a tutti gli effetti di una attività di prevenzione effettuata tramite la tecnologia.

Come vedremo nella parte dedicata al lavoro di comunità questa possibilità offerta da Lepida rappresenta un supporto indispensabile nella fase iniziale di progetto, in quanto permette effettivamente un intervento della tecnologia come enabler delle reti di care formali e informali (cfr. modello HAST) che possono lavorare a partire da informazioni condivise e rilevate in maniera non invasiva sulle interazioni tra soggetto anziano e ambiente domestico. Se si riuscirà effettivamente a creare una interrelazione tra tecnologia e rete sociale di prossimità, coinvolgendo concretamente tutti gli attori, ovviamente anche gli anziani, nella formazione all'uso delle nuove tecnologie sarà possibile estendere l'ambito di sperimentazione a nuovi Servizi di Active and Assisted Living (A.A.L).

L'intervento degli operatori dei servizi pubblici territoriali, di volontariato, di privato sociale, associativi, degli anziani e dei loro caregivers familiari sarà essenziale nella definizione di nuovi scenari, non solo per quanto riguarda la selezione di nuovi dispositivi da utilizzare all'interno delle abitazioni ma anche per capire quali tipologie di dati e informazioni sono più significativi per il monitoraggio delle attività di vita quotidiana a partire da una progressiva e costante attività di conoscenza del micro-contesto abitativo e delle persone che lo abitano.

Ricordiamo per inciso che già il progetto HABITAT, finanziato nell'ambito del POR FESR 2014-2020 della Regione Emilia Romagna si proponeva di sviluppare e sperimentare una piattaforma basata sull'IoT per la realizzazione di ambienti assistivi e riconfigurabili anche a lungo termine: "Nuove tipologie di arredo e nuove funzioni conferite ad oggetti di uso quotidiano, governati da una infrastruttura trasparente all'utente, daranno all'abitazione potenzialità di inclusività e socializzazione, sostenendo azioni mirate alla deospedalizzazione e all'home care" leggiamo nel sito del progetto⁴³. Riproduciamo qui sotto un concept del progetto Habitat applicato ad una casa di un anziano non autosufficiente, con caregiver non costantemente presente, che potrebbe rappresentare un esempio di soluzione tecnologica applicabile anche nel ns contesto di sperimentazione.

⁴³ <http://www.habitatproject.info/progetto> consultato il 10/02/2022



La letteratura e le sperimentazioni già effettuate ci dicono che le soluzioni tecniche di IoT possono facilitare il progetto di vita dell'anziano e la sua relazione con l'abitare come spazio-relazionale, alleggerire il carico assistenziale delle reti dei caregivers, permettere monitoraggi non intrusivi dei comportamenti all'interno della abitazione a vantaggio dell'autonomia, sicurezza e indipendenza della persona fragile. Tuttavia queste soluzioni devono essere inserite all'interno di un ecosistema tecnologico e relazionale complesso che deve tenere conto di una molteplicità di fattori come esemplificato nel modello HAST. Questo significa che l'introduzione di dispositivi tecnologici non è affatto semplice in quanto richiede una progettazione a monte in grado di prendere in considerazione un preciso framework, di compatibilità della tecnologia con il "sistema di cura nella prossimità" che si vuole attivare nel micro-contesto abitativo.

Terzo scenario esplorativo:

Check list degli elementi fondamentali da considerare per poter applicare una soluzione tecnologica all'interno della complessità del sistema delle micro-azioni di comunità in un contesto abitativo

- Le tecnologie di IoT sono compatibili con le condizioni abitative degli alloggi e le altre tecnologie? (sperimentazione all'interno di una abitazione prototipo)
- Le tecnologie di IoT sono coerenti con l'organizzazione dei servizi di cure formali e informali attivati nel micro – contesto abitativo?
- Le tecnologie di IoT garantiscono un concreto valore aggiunto alle policy per l'ageing in place? In che modo?
- Le tecnologie di IoT sono compatibili con le abilità e le aspettative degli abitanti e dei loro caregivers familiari e/o di vicinato?
- Le tecnologie di IoT sono compatibili con la sostenibilità economica nel lungo periodo? Posso essere sviluppate ulteriormente a partire dai risulti raggiunti nella prima fase di sperimentazione basic?
- La sperimentazione tecnologica IoT è accompagnata da una adeguata informazione, comunicazione e formazione degli abitanti e degli operatori delle organizzazioni di welfare pubbliche e private agenti nel contesto abitativo?

13.5 L'alfabetizzazione tecnologica delle persone anziane

Negli ultimi mesi del 2021 il Comune di Bologna ha affidato a Doxa la realizzazione di una indagine sulla capacità della popolazione anziana residente nel capoluogo di utilizzo delle tecnologie digitali⁴⁴. La ricerca mostra una quota significativa delle persone più anziane risulta ancora esclusa totalmente o parzialmente dalla possibilità di utilizzare le opportunità offerte dagli strumenti di comunicazione e connessione digitale che in occasione della pandemia si sono rivelate decisive per garantire un'adeguata qualità della vita. Il questionario è stato predisposto dall'Ufficio Statistica del Comune di Bologna in collaborazione con l'Associazione di docenti universitari dell'Alma Mater denominata "Parliamone Ora".

Questa associazione è entrata a far parte del nostro network di soggetti interessati a sperimentare micro-azioni di comunità nel contesto dell'edilizia pubblica e sociale. In questa direzione si è ipotizzato di lavorare ad una indagine ad hoc con strumenti di tipo quantitativo e qualitativo in modo da identificare la situazione di alfabetizzazione tecnologica delle famiglie residenti nel fabbricato.

Esistono già diverse esperienze che hanno affrontato il divario digitale della popolazione, a volte rivolgendosi in modo specifico alla popolazione anziana. Tra le principali iniziative a livello regionale, da tempo è attivo il servizio *Pane e Internet*⁴⁵, che offre gratuitamente corsi di diverso livello per l'utilizzo di Internet. Anche *Lepida*, nostro partner tecnologico ha attivato diverse iniziative e rende disponibile nel proprio sito tutorial e video didattici.

Molte di queste iniziative sono rivolte in modo uniforme a tutta la popolazione, ma più recentemente è stata data crescente attenzione ai bisogni specifici della popolazione anziana. Cosa sarà possibile fare all'interno del nostro progetto? L'obiettivo è quello di proporre un percorso che, partendo da una cornice consolidata di riferimenti teorici sullo sviluppo e sull'apprendimento nell'arco di vita, possa diventare la traccia attorno alla quale realizzare una proposta formativa da portare a regime, favorendo la formazione continua della popolazione anziana residente nel fabbricato, costruendo reti sociali e favorendo lo scambio intergenerazionale.

Il contributo che *ParliamoneOra*⁴⁶ e AUSER Bologna in particolare possono fornire per colmare il divario digitale della popolazione anziana consiste nella disponibilità di docenti, ricercatori, studenti, volontari adeguatamente formati che con il loro background di competenze trasversali possono concorrere a soddisfare le diverse esigenze formative della popolazione anziana e a monitorare gli esiti di questi interventi.

⁴⁴ Indagine Doxa sulla capacità della popolazione over 65 del Comune di Bologna di utilizzo delle tecnologie digitali. Rapporto di ricerca disponibile in rete: <http://inumeridibolognametropolitana.it/studi-e-ricerche/indagine-sullutilizzo-delle-tecnologie-digitali-degli-over-65-bolognesi>

⁴⁵ <https://www.paneeinternet.it/>

⁴⁶ La vulnerabilità della popolazione anziana e l'esigenza di conoscere e affrontare il problema del divario digitale di questa fascia di età ha indotto una riflessione che ha visto protagonisti il *Forum Terzo Settore* (regionale e provinciale) e l'Associazione *Parliamone Ora (PO)*, una associazione di docenti, ricercatrici e ricercatori universitari di varie discipline, tutti animati dallo spirito di mettere le proprie conoscenze ed energie a servizio della società civile. Due sono le esigenze emerse da questa riflessione.

Non si prevedono corsi on demand generici ma piuttosto l'attivazione della figura di un "mediatore digitale" con il compito di "accompagnare" le persone anziane e i loro caregivers familiari in primis nella fase di "scoperta" delle potenzialità dei dispositivi di IoT che saranno installati all'interno delle abitazioni e nello stesso tempo permetta l'utilizzo di procedere con una esplorazione soft relativa alla presenza e alla capacità d'uso di altri strumenti di comunicazione digitale.

D'altra parte, le tecnologie digitali consentono molteplici utilizzi concreti all'interno del progetto: si pensi alla piena fruizione del servizio E-care di Lepida e della digitalizzazione dei rapporti fra cittadini e l'ente gestore degli alloggi, per la richiesta di servizi abitativi e interventi manutentivi. Il "mediatore digitale" aiuterà le persone anziane a risolvere problemi che vanno dalla connessione a internet, alla manutenzione dei dispositivi, fino alla capacità di utilizzare le nuove tecnologie per favorire le relazioni, con particolare attenzione a quella fascia over 75 anni che la già la ricerca Doxa citata individua come quella con maggior necessità di supporto e assistenza, soprattutto se in assenza di reti familiari.

In relazione alla composizione dei nuclei familiari residenti nel fabbricato potremmo trovarci in una situazione caratterizzata da tre segmenti di popolazione e relativi fabbisogni formativi

Il **primo segmento** sarebbe rappresentato dalle persone già sostanzialmente in grado di esercitare le tecnologie; nei loro confronti si potrebbero proporre interventi, da valutare nel contesto, per potenziare le capacità acquisite ed esercitate durante il periodo della pandemia, soprattutto con riferimento alle opportunità di accesso ai servizi pubblici e sanitari (SPID ecc.)

Il **secondo segmento** sarebbe rappresentato dalle persone anziane che non siano attualmente in grado, per diversi motivi, di utilizzare le tecnologie, ma che potrebbero superare questa soglia e diventare autonome se adeguatamente aiutate ad affrontare gli ostacoli che attualmente lo impediscono. In questo caso, gli interventi sarebbero di diversa natura, a seconda delle difficoltà evidenziate

Il **terzo segmento** sarebbe infine rappresentato dalle persone anziane che oggi sono escluse dalla cittadinanza digitale e che non appare possibile al momento includere, soprattutto per l'impossibilità di coinvolgerle attivamente in un'alfabetizzazione digitale di base. In queste situazioni potrebbe essere indicato esplorare una possibile forma di delega a persona terza (famigliare o amministratore di sostegno) nel rispetto della normativa vigente.

Quarto scenario esplorativo:

- Check list delle esperienze che hanno affrontato il divario digitale della popolazione, rivolgendosi in modo specifico alla popolazione anziana;
- Attivazione di una indagine ad hoc adattando alle caratteristiche del contesto e alle finalità del progetto la ricerca Doxa citata; la ricerca ci permetterà di conoscere il profilo "digitale" di ogni singolo nucleo familiare in relazione ai 3 segmenti di cui sopra;
- Presentazione ad anziani e caregivers delle opportunità offerte dai dispositivi di IoT e dalla tecnologie digitali di comunicazione

- Individuazione e formazione dei “mediatori digitali” in ambito associativo (AUSER e Associazione ParliamoneOra)
- Pianificazione dei percorsi formativi con il pieno coinvolgimento degli anziani e della rete dei caregivers
- Integrazione dei mediatori digitali all’interno del team di operatori con funzioni di community building
- Possibilità di utilizzo dello spazio comune all’interno del fabbricato per finalità formative all’uso delle nuove tecnologie con verifica preliminare della connessione wi-fi gratuita e della disponibilità di attrezzature.

13.6 I servizi di prossimità tra formale e informale

Nella fase esplorativa è emerso come obiettivo prioritario il sostegno “leggero” alla domiciliarità degli anziani attraverso l’attivazione dei volontari di AUSER e operatori di privato sociale con funzione di mediazione abitativa della Coop. Dei Crocicchi. Questi operatori, già esperti nella gestione di attività nei contesti abitativi pubblici, andranno a costituire il micro-team degli “agenti di prossimità” con il compito di attivare azioni individuali e domiciliari di informazione, mediazione, accompagnamento sociale nei confronti degli abitanti, in particolare quelli isolati e fragili, e loro caregiver famigliari e amicali, facilitando e migliorando la coesione sociale e le relazioni di vicinato all’interno dell’immobile e nel contesto abitativo. A questi operatori spetterà anche il compito di coinvolgere la rete sociale e culturale già attiva sul territorio (progetti di mediazione sociale abitativa avviati da soggetti del privato sociale nelle Corti della Bolognina) evitando il rischio di una chiusura su se stessa della comunità di abitanti (community-oriented islands)

Questa azione progettuale appare coerente con le attività che sono state attivate negli ultimi anni dal Comune di Bologna per l’attivazione, mediante il servizio sociale territoriale, di risorse e competenze latenti basate sul lavoro di comunità e prossimità⁴⁷. Appare al gruppo di lavoro come ragionevolmente possibile provare a creare e rafforzare la filiera degli interventi di prevenzione delle fragilità degli abitanti anziani a livelli diversi di gravità mettendo in relazione soggetti formali e informali per l’erogazione di servizi “diffusi” a livello di micro-contesto abitativo ma con gradienti diversi di personalizzazione in relazione ai bisogni degli abitanti rilevati mediante indagini conoscitive ad hoc.

Questo non significa che il servizio di assistenza alle persone particolarmente vulnerabili, anche in funzione di una prevenzione della loro istituzionalizzazione, possa essere “affidato” ad una rete di prossimità con finalità di supporto “leggero”. Tuttavia gli “agenti di prossimità” si ritiene che potranno “funzionare” come “sentinelle” all’interno del micro-contesto abitativo, interfacciandosi da un lato con la rete dei caregiver famigliari e/o di vicinato e dall’altro con i servizi sociali territoriali di comunità. Laddove l’agente di prossimità riscontri situazioni di particolare fragilità segnala ai referenti del Comune/Quartiere già individuati all’interno della ns mappa di referenti istituzionali i bisogni intercettati e l’esigenza di interventi sociali, sanitari, o socio-sanitari.

L’approccio secondo il modello a “buccia di cipolla” che noi adottiamo (modello Buurtzorg adattato e riprodotto in figura 5) enfatizza infatti l’*empowerment* della comunità di abitanti,

⁴⁷ Su questo punto è stata molto esaustiva la documentazione presentata nel corso del Master e dedicata all’orientamento comunitario dei servizi sociali territoriali del Comune di Bologna.

dei singoli anziani e della rete di care informale, ma non esclude l'intervento dei servizi istituzionali, anche mediante l'utilizzo di tecnologie ad hoc come quelle fornite dall'E-Care di Lepida che possiamo considerare almeno nella fase iniziale come il "regista pubblico" della componente tecnologica del progetto.

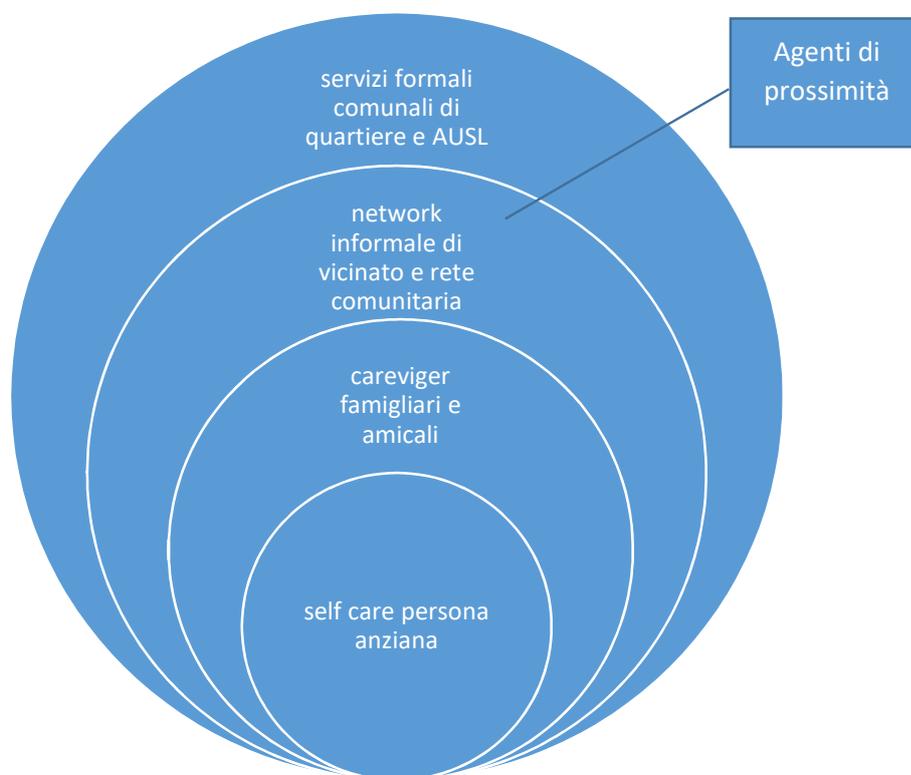


Fig. 5 Adattamento alle nostre finalità del modello Buurtzorg, 2020

Secondo questa logica anche i dispositivi di IoT che saranno installati all'interno delle abitazioni raccoglieranno "dati" che potranno essere "valorizzati" secondo la loro "qualità" sia all'interno della rete informale primaria e secondaria che nell'ambito di azione dei servizi domiciliari già organizzati dal Comune/Quartiere attraverso procedure di trasmissione ad hoc predisposte dall'organizzazione di welfare digitale (Lepida). E' stata inoltre attivata una prima interlocuzione con la locale AUSL per verificare la disponibilità temporanea (nr. h settimanali) all'interno del fabbricato di un infermiere di comunità che opererebbe in forma sperimentale nello spazio comune inizialmente progettato con questa finalità ma lasciato inutilizzato.

Inoltre nel ns territorio di riferimento, il Quartiere Navile di Bologna, possiamo contare anche su un interessante percorso già avviato di integrazione tra servizi sociali, educativi e sanitari che ha preso la forma di un tavolo di lavoro: **Casalab – Navile**. Il tavolo è nato alla fine del 2018 con l'obiettivo di mettere in rete le conoscenze, le competenze e le risorse dei servizi sociali ed educativi con i servizi sanitari. Ciò per lavorare sinergicamente a casi complessi, ma anche per meglio intercettare persone in difficoltà prima che diventino «beneficiari in carico», cioè per prevenire in una prospettiva di comunità. La metodologia del Budget di Salute (BdS) pone al centro l'unitarietà della persona, e prevede una forte attenzione ai **determinanti sociali di salute** riscontrabili nel contesto sociale, economico lavorativo, relazionale e valoriale delle singole persone.

Le aree di intervento che con il BdS si intendono esplorare e sostenere secondo le specifiche situazioni delle persone afferiscono **all’abitare/supporto alla domiciliarità, alla formazione/lavoro e al reddito, alla socialità/affettività**. Esse sono *determinanti sociali di salute* e chiavi di lettura condivisa, aree di miglioramento della condizione personale con obiettivi individuati sulla base dei bisogni e potenzialità della persona e su di esse possono/debbono convergere le risorse dei Servizi pubblici e della comunità, in un percorso di co- progettazione e co- valutazione⁴⁸. In questo ambito il soggetto che potrà fare da “ponte” tra la promozione della salute all’interno del micro-contesto abitativo e le risorse messe a disposizione dal Tavolo CasaLab è il CSI (Centro di Salute Internazionale e Interculturale), che opererà come micro-team sulla base di un programma di azioni al termine della fase esplorativa/conoscitiva. Il coinvolgimento degli anziani e loro caregiver all’interno dei processi che riguardano la tutela e la promozione della salute è un fenomeno che si sta sviluppando con sempre maggiore intensità, anche mediante l’attivazione di attività di co-produzione dei servizi di cura a partire – come afferma il PNRR – dalla casa come luogo principale della cura.

Quinto scenario esplorativo:

- Come programmare e gestire le interdipendenze tra servizi sociali territoriali e network di prossimità;
- Definire bene l’identikit dell’agente di prossimità: va a domicilio secondo un calendario o è recuperabile al bisogno tramite le tecnologie, - si prende cura del caso nel lungo termine (fiducia, conoscenza del caso) - ascolta i bisogni, valuta gli interventi, attiva altri micro-team, può fare da “ponte” con i servizi sociali territoriali e altri uffici/servizi pubblici;
- Individuare gli strumenti più idonei per una conoscenza della situazione economica, sociale e sanitaria degli abitanti residenti nel fabbricato;
- Individuare le forme di coinvolgimento dei caregiver familiari e di altri referenti di vicinato, particolarmente influenti e definire le modalità di un collaborazione;
- Mappare i referenti delle organizzazioni di welfare pubbliche e private attive sul territorio di riferimento;
- Individuare un referente del Tavolo Sperimentale a cui assegnare il ruolo di case_manager;
- Stabilire con Lepida le modalità di trasmissione e valorizzazione dei dati e informazioni raccolti dai dispositivi di IoT nel rispetto della privacy;
- identificare gli indicatori ritenuti significativi in modo da programmare un sistema di monitoraggio dei risultati ottenuti;
- identificare le modalità di acquisizione di formazione ad hoc per gli agenti di prossimità (es. utilizzo delle tecnologie)
- identificare le modalità e i tempi di utilizzo degli spazi comuni del fabbricato

⁴⁸ Indicazioni tratte dal documento della Città Metropolitana di Bologna e della Conferenza Territoriale sociale e sanitaria metropolitana di Bologna (CTSSM) “Linee di indirizzo metropolitane per la progettazione individuale con la metodologia budget di salute”, p. 14

13.7 I micro-team di comunità e la gestione “sociale” dell’immobile

L’organizzazione per micro-team dotati di autonomia di azione è il modello che appare più adatto a gestire la complessità di un intervento di “prossimità” che interseca numerose dimensioni e aspetti dell’abitare e che richiede letture di bisogni complessi e differenziati non basati sull’offerta di opzioni di servizio standardizzate secondo i principi di esternalità che sono tipici dell’approccio amministrativo ai bisogni.

Le organizzazioni di welfare pubbliche e private coinvolte nella fase di ideazione progettuale sono posizionate su due livelli di governance, quello istituzionale e quello sperimentale. Il coordinamento tra i due livelli deve essere “agile”, per cui si ritiene plausibile affidarlo ad un figura di welfare community manager che è parte dell’organizzazione proprietaria degli alloggi, impegnata ad affrontare un complesso passaggio organizzativo: dalla gestione immobiliare tradizionale alla gestione sociale immobiliare, quest’ultima orientata alle persone e alla comunità.

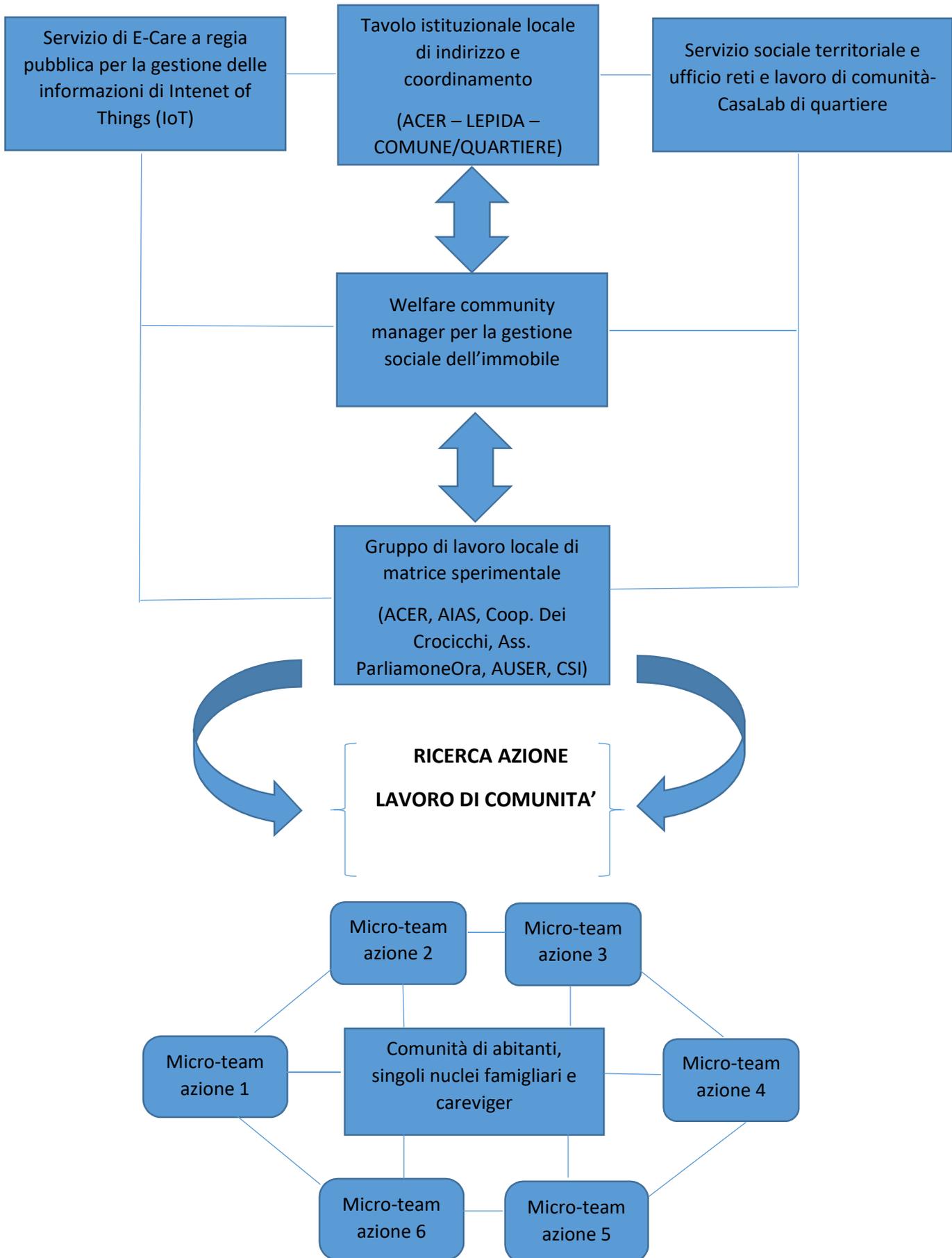
I micro-team che lavorano su tematiche differenti (fruizione delle tecnologie di IoT, adattamento dell’ambiente domestico, gestione degli spazi comuni, promozione della salute, azioni di mediazione e custodia sociale abitativa, alfabetizzazione tecnologica) dialogano continuamente attraverso i loro referenti provando ad applicare un approccio di **coordinamento relazionale in situazione, cioè all’interno di un ambito territoriale delimitato** nel quale sia gli abitanti anziani che i loro careviger famigliari sono considerati come risorse per la progettazione e realizzazione delle attività che saranno programmate.

I servizi sociali, sanitari e socio –sanitari sono considerati come “complementari” e attivabili a supporto quando il singolo caso personale lo richiede (livello alto di fragilità personale che richiede una presa in carico da parte del sistema dei servizi territoriali). Le procedure di collegamento tra formale e informale saranno “snelle” e favorite dal coinvolgimento del Comune/Quartiere all’interno del Tavolo Istituzionale

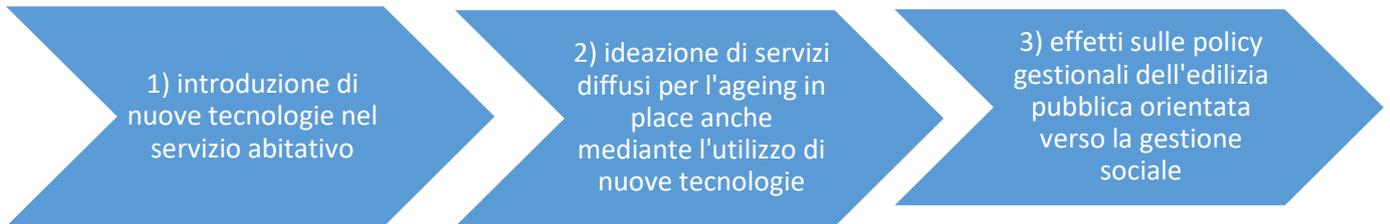
La tecnologia è al servizio di questa complessità. In particolare il servizio di E-care di Lepida permette una gestione “pubblica” dei dati rilevati dai dispositivi di Internet of Things installati nella abitazioni e in maniera valorizzante il lavoro di comunità dei soggetti operanti nel sociale abitativo.

13.8 Il soggetto cognitivo (la ricerca – azione)

Il coinvolgimento di un soggetto cognitivo, l’Associazione di docenti dell’Università di Bologna, ParliamioneOra, permetterà l’attivazione di un percorso di ricerca–azione con monitoraggio delle attività di progetto e di valutazione dell’impatto sociale delle stesse sulla base della catena del valore. La stessa Associazione potrà organizzare seminari di approfondimento sul tema delle policy di ageing in place a partire dai risultati delle sperimentazione nel micro contesto abitativo



14 Conclusioni



- La sfida tecnica iniziale si basava su una soluzione tecnologica pianificata da un apparato specializzato di welfare digitale che si rivolge agli abitanti secondo l'impostazione tipica di un approccio amministrativo ai bisogni;
- La sfida adattiva riparte da una nozione più ricca di abitare, che intende coinvolgere la complessiva esperienza dell'abitante, attivando azioni di micro-comunità nel contesto abitativo, il quale diventa la sede per sperimentare servizi e pratiche per l'ageing in place anche mediante il supporto della tecnologia;
- Questo passaggio dalla sfida tecnica alla sfida adattiva, da un lato si propone di recuperare il potenziale di attivazione degli abitanti e dall'altro ridefinisce e amplia il rapporto problema/soluzione includendo fattori essenziali dell'azione abitativa come le relazioni di convivenza all'interno del fabbricato e con il contesto territoriale circostante, le interazioni tra l'alloggiare e altre dimensioni essenziali della vita quotidiana.
- Il riferimento ad una più ampia accezione di "sociale abitativo" come oggetto di intervento, implica degli effetti sulle policy gestionali degli immobili pubblici, "costrette" a confrontarsi/integrarsi con altre policy a partire dalle dinamiche concrete della condizione e dell'esperienza dell'abitare e della domiciliarità in un micro-contesto abitativo.
- Nel "tragitto" da 1) a 3) emergono le questioni connesse alla governance dei processi che richiedono un "allineamento" continuo tra i soggetti pubblici e privati rispetto alle finalità della sperimentazione in cui si trovano coinvolti; questo allineamento continuo può essere favorito dalla presenza di un welfare community manager con funzioni di regia pubblica

15 Principali indicazioni bibliografiche per un approfondimento del tema

AA.VV, Cambiare l'abitare cooperando, Mondadori, Milano, 2018

AA.VV., Fanfani e la casa. Gli anni cinquanta e il modello italiano di welfare state. Il Piano Ina Casa, Rubettino editore, Roma, 2002

AA.VV, Mille Case per Bologna, ed Quodlibet, Macerata, 2021

Andersen, N.A, Pors, J.G., Il welfare della potenzialità, ed. Mimesis, Milano, 2016

Ascoli, U., Ranci C., Sgritta, G. B., Investire nel sociale, Il Mulino, Bologna, 2015

Bricocoli, M. Progetti e luoghi nella riorganizzazione dei servizi di welfare, in *Territori* nr. 83/2017, pp. 70-74

Bronzini, M., Nuove forme dell'abitare – l'housing sociale in Italia, Carocci editore, Roma, 2014

Carnemolla, P. "Ageing in place and the internet of things – how smart home technologies, the built environment and caregiving intersect", in *Visualization in Engineering*, vol, 6/2018.

CTSS metropolitana di Bologna, Città Metropolitana di Bologna, Comune di Bologna, I servizi per la popolazione anziana nell'area metropolitana bolognese – Sfide e prospettive di innovazione per domiciliarità, residenzialità e abitare – 2021

Di Biagi P. (a cura di) La grande ricostruzione. Il Piano Ina Casa e l'Italia degli anni cinquanta, Donzelli editore, Roma, 2001.

Gallio G., Cogliati Dezza M.G., La città che cura, ed. Alpha beta Verlag, Merano, 2018

Olagnero, M. La questione abitativa e i suoi dilemmi, in *Meridiana – Rivista di Storia e Scienze Sociali*, numero speciale dedicato all'Abitare, 62, 2008, pp. 21-35

Saporito, R., Perobelli, E., Management dei servizi abitativi pubblici, ed. EGEA, 2021

Prandini, R. e Orlandini, M., Personalizzazione vs Individualizzazione. Dei servizi di welfare: fasi, attori e governance di una semantica emergente, *Studi di Sociologia*, 4/2015 pp. 353 -373

Tosi, A., Abitanti, il Mulino, Bologna, 1994

Tosi, A., Le case dei poveri, ed. Mimesis, Milano, 2017

16 Appendice: gli attori

Partner di progetto Istituzionale

ACER BOLOGNA: <https://www.acerbologna.it/>

Lepida SpcA: <https://www.lepida.net/>

Comune di Bologna – Quartiere Navile: <https://www.comune.bologna.it/quartieri/navile>

Partner Tavolo sperimentale

AIAS Onlus: <https://www.aiasbo.it/>

AUSER Bologna: <https://www.auserbologna.it/>

Coop. Dei Crocicchi: <http://www.daicrocicchi.coop/index.html>

CSI Centro Salute Internazionale e Interculturale: <https://csiaps.org/chi-siamo-2/>

Associazione ParliamoneOra: www.parliamoneora.it