

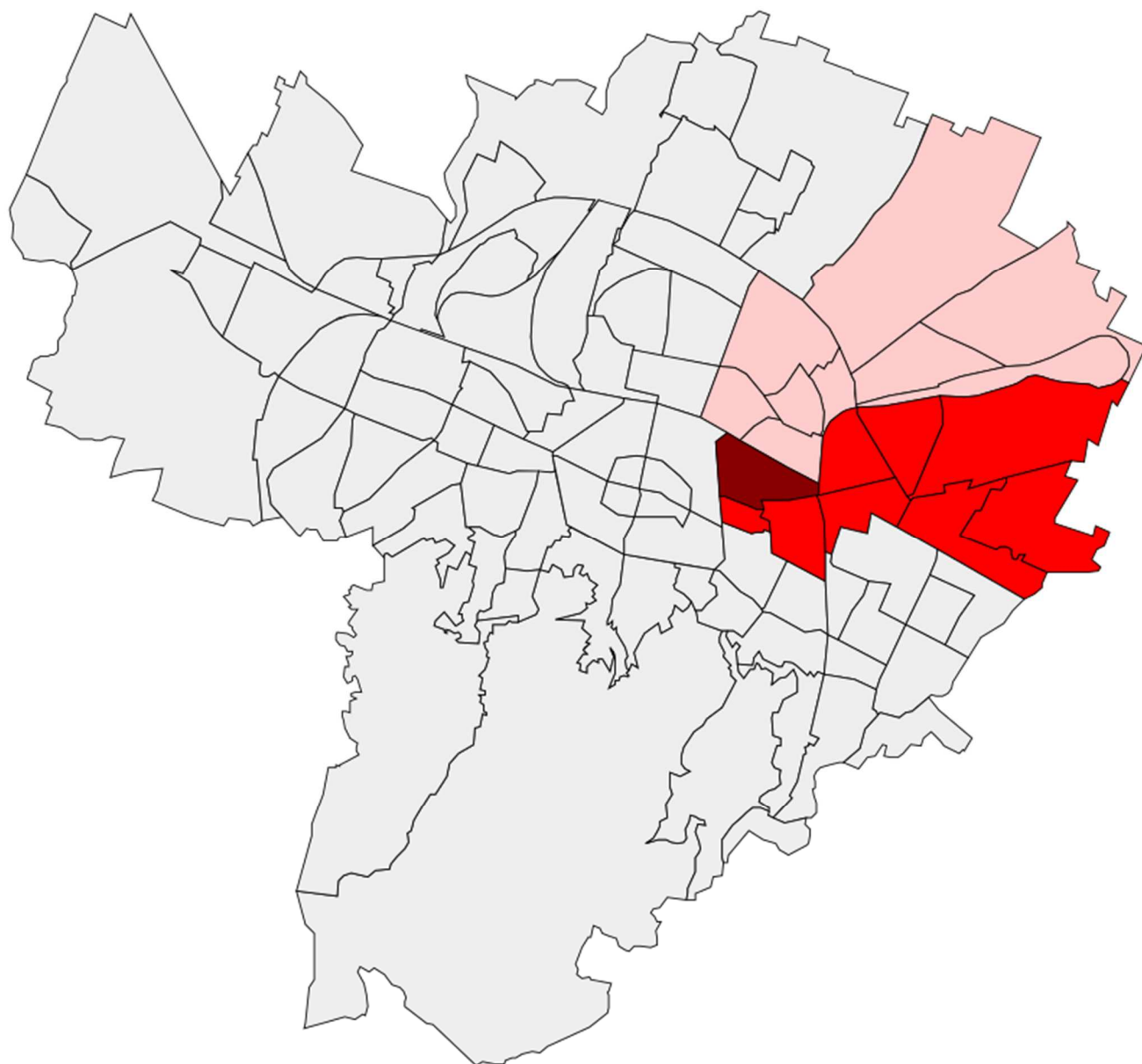
Alma Mater Studiorum Università degli Studi di Bologna

Anno Accademico 2023/2024

Master di Secondo Livello in Governance e Innovazioni di Welfare Locale

Elisa Trimeri - Project work di fine percorso-marzo 2025

Abitare solidale a Bologna: la proposta pubblica di Via Barontini 17



Abstract

Aree di policy: abitare collaborativo, ibridazione delle policy, sistemi di governance

Tematica

Negli ultimi 10 anni a Bologna il “problema casa” ha assunto una dimensione diffusa e sfaccettata. Faticano a trovare casa le famiglie monoreddito, gli studenti che si affacciano alla vita lavorativa, le persone con una bassa storicità sul territorio e molte altre categorie. Il “tema della casa” è nelle agende dei decisori pubblici e ha tra le sue forme di risposta anche l’abitare collaborativo e il co-housing.

ASP Città di Bologna è uno degli enti incaricati in questi anni dal Comune di Bologna di creare e proporre realtà virtuose partendo dal patrimonio pubblico. Il progetto di creazione di un portierato sociale e a seguire di un condominio solidale in Via Barontini si inserisce in questo quadro come proposta di sperimentazione.

Obiettivo

Da qualche mese (dicembre 2024) ASP Città di Bologna ha dato il via a un progetto di costruzione di un condominio solidale nel rione Cirenaica, in Via Barontini 17, a Bologna. A pochi mesi dall’apertura e progettazione di questo progetto di housing la mia ricerca vuole esaminare le policy attualmente in essere sulla costruzione di comunità in Via Barontini.

La ricerca si concentrerà in particolare su: analisi di contesto e dei primi mesi di progetto, modalità di gestione della governance del progetto, prime criticità e spunti di miglioramento.

Ciò che vorrei indagare è: quali sono i punti di forza e le criticità del progetto? E’ possibile intravedere questi aspetti dopo questi due mesi di lavoro ed eventualmente potenziare o correggere?

E’ possibile modellizzare uno strumento per la creazione di una comunità di abitanti o è necessario lavorare in maniera fluida, anche attraverso il lavoro di comunità?

Questo primo lavoro di analisi potrebbe essere utile per poi indagare successivamente se il ruolo di ASP come fornitore di servizi alla persona possa essere centrale nelle proposte di innovazione (ad esempio, se ASP possa proporsi come co-costruttore dei servizi interni).

Tipo di progetto

Si tratta di uno studio e presentazione del progetto di abitare in essere su Via Barontini, confrontandolo con le pratiche e le policy e la costruzione di modelli di policy apprese a lezione.

Sono stata coinvolta nel progetto come tecnica di Asp e in questi mesi mi sono affacciata su Barontini sia avendo a disposizione i materiali di progetto, sia parlando direttamente con gli attori principali.

Parole chiave: Abitare, comunità, abitanti, servizi pubblici.

Il rione Cirenaica-alcune note di contesto

In questa prima parte si riportano alcune riflessioni di contesto utili a capire dove si collochi il progetto trattato. Non si ha qui l'ambizione di ricostruire nella loro totalità gli importanti percorsi svolti a Bologna rispetto all'abitare "sociale" ma si vuole proporre qualche dato, anche legato alla storia del Quartiere, per capire come il luogo in cui un progetto si innerva non è e non possa essere neutro.

Anche per questo ho scelto di inserire, nella pagina iniziale, la mappa di Bologna in cui in bordeaux è evidenziato il rione Cirenaica, mentre il rosso è il confine dell'ex Quartiere San Vitale e il rosa, sommandosi ai colori precedenti, compone il Quartiere San Donato-San Vitale (dal 2016).

Il rione Cirenaica ha una storia collettiva che parte dalla sua edificazione negli anni 1911-1912, a ridosso della Campagna di Libia, che si concluse con la conquista coloniale della Libia da parte dell'Italia: il Comune di Bologna edificò in quegli anni il nuovo Quartiere della "Cirenaica", la cui intera toponomastica fu dedicata alle principali città e regioni dei nuovi territori di conquista. Nella storia delle Cirenaica ha un valore importante segnalare che dopo la seconda guerra mondiale, le strade del rione verranno rinominate e intitolate a patrioti ed eroi della Resistenza.

In Cirenaica ebbe un ruolo predominante nelle opere di costruzione la COOP Risanamento nel secondo dopoguerra e l'azienda delle Popolarissime negli anni 1934-1937. L'azienda delle Popolarissime, voluta dal Partito Nazionale Fascista costruì lungo le strade della Cirenaica alloggi da destinarsi a famiglie numerose (Via Sante Vincenzi, Via Musolesi). Veri e propri "casermoni", che per esplicita disposizione possono nascere solo in periferia e lontano dalle arterie principali.

La struttura degli insediamenti, a rioni chiusi e autosufficienti, consentì la messa in comune di vari servizi - l'asilo, la lavanderia, il gruppo rionale del PNF. Il programma delle "Popolarissime" si chiuse alla fine del 1937, con l'edificazione di più di 700 alloggi per circa 3.500 inquilini. Dopo la seconda guerra mondiale, il Quartiere venne interessato da campagne di costruzione di case da destinarsi all'edilizia pubblica, curate dalla Cooperativa Risanamento.

Il patrimonio di edilizia residenziale pubblica in questo quartiere è quindi stratificato e composito, così come composite sono le opere di ristrutturazione che lo hanno interessato. Il palazzo in cui si installa il progetto del portierato di comunità è stato edificato nel 2002, per essere destinato al patrimonio Acer; sorge in una zona di recente edificazione della Cirenaica ed è composto da 79 alloggi distribuiti su 7 piani.

Attorno al palazzo sorgono uno studentato, altri alloggi privati e due aree verdi: una piccola e di pertinenza Acer, una più grande e di uso pubblico.

E' interessante notare come il quartiere della Cirenaica sia storicamente interessato dalla costruzione e cura degli spazi residenziali pubblici e da una vivace vita associativa e di relazioni.

Si segnalano infatti gruppi di associazioni formali e informali che gestiscono lo spazio VAG, organizzano mercati all'aperto, il gruppo Associazione Ponte di Via Libia e i gruppi informali (soprattutto di genitori) che si occupano della cura dello spazio pubblico/giardino presente.

In una vita di quartiere composita in cui sopravvivono piccoli negozi e spazi di aggregazione informali, il palazzo di Via Barontini 17 risulta sostanzialmente decentrato ed affaccia in un'area meno interessata da movimenti e scambi.

Poco lontano dall'accesso del palazzo vi è uno spazio libero e di socialità, ma esso è usato come passaggio e parcheggio, oppure come spazio di transito senza che vi sia la creazione di legami (non si hanno notizie, ad esempio, di gruppi che se ne prendano cura); sempre legata alla zona di Barontini dove sorge il palazzo vi è una zona a vocazione commerciale con un ristoranti e bar.

Questo primo quadro d'insieme è utile per capire come la zona in cui si lavora non sia mai neutra, ma rappresenti una sua propria identità (o non identità); l'accesso del Palazzo di Via Barontini 17 sembra quasi dare le spalle alla prima e storica area di costruzione del Quartiere ed affacciarsi piuttosto su spazi che aprono su una zona della città non altrettanto innervata da storie e vita associativa, ma di maggiore stampo residenziale tradizionale.

Per concludere questo primo quadro di insieme è importante sottolineare che in Cirenaica esistono già progetti di lavoro di comunità e percorsi che provano a tessere un tessuto sociale, soprattutto nella zona del Mercato coperto di Via Sante Vincenzi.

Cosa si intende per portierato di comunità

Il portierato di comunità è un servizio emerso negli ultimi anni all'interno delle politiche sociali e per la casa che prevede l'introduzione di uno spazio, il portierato appunto, e di una o più figure di "portieri" che non si limitano a custodire o monitorare un edificio, ma svolgono un ruolo attivo nel migliorare la qualità della vita nella comunità. Questo servizio si basa sull'idea di promuovere la sicurezza, la coesione sociale e la creazione di legami solidaristici in quartieri o aree residenziali specifiche.

Vi sono esempi anche nella Città di Bologna di portierati promossi dall'Ente Pubblico e gestiti dal Terzo Settore: l'intenzione in una logica di ibridazione delle policy è quella di coinvolgere le comunità in cui sono stati installati i portierati nella proposta e promozione dei servizi, agganciando i cittadini e le cittadine e proponendo loro di produrre servizi per la loro stessa comunità (quasi come una politica di welfare collaborativo, ma anche usando l'esempio delle Social Street).

Descrizione del progetto

Le figure operative "Portieri": sono operatori ed operatrici con competenze sulla mediazione sociale e sul lavoro di comunità che dovranno svolgere un ruolo centrale nella vita quotidiana del quartiere. Partendo dalla "significazione degli spazi", cioè dal vivere luoghi e contesti (in questo caso specifico prioritariamente la saletta comune dello stabile), i mediatori avranno tra le proprie funzioni l'ascolto, l'informazione e il supporto alle necessità quotidiane degli abitanti.

Alcune delle attività principali dei portierati di comunità:

-Monitoraggio e sicurezza: il portiere può avere il compito di garantire la sicurezza del quartiere, attraverso il controllo degli accessi, la segnalazione di eventuali problematiche; nel caso di Barontini, non si sono segnalate questo tipo di richieste né da parte dell'Ente Pubblico né si sono desunte dalle segnalazioni dei residenti. La richiesta di maggiore sicurezza è stata espressa negli anni precedenti all'avvio del progetto ed è stata colmata con l'installazione di due livelli di cancelli, uno a protezione dell'androne e uno a protezione dell'accesso al corridoio che porta agli appartamenti.

-Supporto sociale e assistenza: questa è una delle funzioni richieste in maniera esplicita anche dal Progetto Barontini, in modo da aiutare i residenti, soprattutto le persone di recente ingresso in condominio, con attività di gestione e buon uso degli appartamenti e degli spazi. Tra i compiti legati a questo tema, vi è anche il sostegno a persone anziane o fragili nella risposta di bisogni quotidiani: questo punto potrebbe essere co-costruito con gli abitanti in un'ottica di welfare collaborativo. -

Promozione della partecipazione comunitaria: questo è senza dubbio un ruolo che anche il portierato di Via Barontini dovrà ricoprire, organizzando eventi sociali, incontri, o attività che favoriscono l'incontro tra i residenti e il rafforzamento dei legami sociali. Tra gli incontri possibili, si può inserire

un approfondimento sui temi di buona gestione degli appartamenti, ma anche in questo caso, chiedere e coinvolgere i residenti sui temi e sui bisogni dovrà essere parte del metodo di lavoro.

-Mediazione sociale: Il portiere di comunità può anche fungere da mediatore nelle eventuali controversie tra i residenti, cercando di risolvere conflitti in modo pacifico e di migliorare la comunicazione tra i vicini.

Obiettivi principali di un progetto di portierato

-Favorire la coesione sociale: stimolare l'interazione e la solidarietà tra i residenti, riducendo l'isolamento, i conflitti tra condomini e promuovendo l'inclusività.

Questo permette anche di facilitare l'integrazione delle persone più vulnerabili o in difficoltà.

-Promuovere una migliore gestione degli appartamenti: mediante un interlocutore riconoscibile e una maggiore formazione, si può arrivare a un uso più adeguato sia degli spazi privati che di quelli comuni.

-Creare una rete di supporto: i residenti possono fare affidamento su una rete di supporto che migliori la qualità della vita quotidiana.

-Aumentare la solidarietà e le collaborazioni: il portierato può aumentare (nel caso di Barontini iniziare a creare) un senso di comunità che stimoli l'aiuto reciproco e la partecipazione attiva dei cittadini, anche con il coinvolgimento delle associazioni e delle aggregazioni informali che insistono in Cirenaica.

Il portierato di comunità rappresenta quindi un modello innovativo che va oltre il concetto di semplice custodia, per diventare un elemento di attivazione e cura sociale a beneficio di tutta la comunità.

Il progetto di Via Barontini 17- come è iniziato

Il Progetto di Portierato Sociale Barontini è stato promosso nell'inverno 2024 dal Comune di Bologna, Dipartimento Politiche Abitative. Il percorso Barontini si inserisce all'interno della rosa di azioni previste dal Piano per l'Abitare del Comune di Bologna. Nello specifico, il Comune di Bologna ha assegnato dieci alloggi ad altrettante famiglie nello stabile di via Barontini nell'estate 2024. Le famiglie hanno firmato una concessione che prevede l'affitto dell'appartamento a canone concordato. In questo progetto il Comune di Bologna lavora sin dall'inizio in stretta connessione con Acer (che ha anche la proprietà dell'alloggio) ed ER.GO, condividendo con entrambi gli enti la titolarità nella scelta degli assegnatari degli alloggi di Via Barontini 17.

In questo quadro di attori pubblici si è inserita su mandato del comune Asp Città di Bologna che con la Cooperativa Cidas è attiva sul territorio per le azioni di mediazione condominiale, lavoro di rete e tessitura sia di rapporti tra inquilini che tra partner pubblici.

Il mio lavoro si inserisce in questa fase di sviluppo: occupandomi del progetto come operatrice Asp ho avuto modo di interfacciarmi direttamente con i principali partner di progetto e di raccogliere i documenti prodotti fino ad ora.

In una seconda corona di coinvolgimento della rete, da progetto è prevista l'interfaccia con associazioni, enti del terzo settore e gruppi di volontari che popolano il tessuto sociale della Cirenaica e che potranno portare risorse e attività nella zona interessata.

Il Comune di Bologna ha deciso qui di avviare un progetto di portierato di Comunità, lavorando per la creazione di un condominio solidale.

L'obiettivo alla base della richiesta era quello di costruire un tessuto sociale più denso e di costruire legami all'interno della palazzina, per creare un clima sereno di vita condivisa.

L'obiettivo era anche aumentare la capacità di gestione della struttura da parte degli attori pubblici, anche demandando una parte di potere decisionale agli abitanti (si approfondirà nella parte finale questo particolare aspetto).

Dalla grammatica a Barontini 17-come è composto il condominio

L'immobile di via Barontini 17 comprende 79 alloggi di cui 14 appartamenti in condivisione per studenti che accedono a bando ER.GO, 55 appartamenti patrimonio Acer destinati da tempo a famiglie assegnatarie con contratti di libero mercato e 10 alloggi disponibili messi a bando a novembre 2023 a canone calmierato destinati a dieci famiglie che hanno fatto ingresso da luglio 2024.

Nel tempo questo condominio ha visto quindi modalità di assegnazioni diverse, creando un contesto abitativo diversificato e generando una complessità sulla quale si intende intervenire attraverso un servizio di mediazione sociale che avrà come obiettivo la valorizzazione del mix sociale presente.

La proprietà del palazzo è in capo ad Acer: a fronte di una molteplicità di gestori dei contratti di affitto degli alloggi, le manutenzioni, la gestione degli spazi e la risoluzione delle controversie tra abitanti è (fin qui) centralizzata e affidata a uno solo dei tre attori. Ecco che si delinea un quadro di distribuzione del potere che vede quindi Acer in una condizione di maggiore possibilità di azione negli spazi rispetto a Comune ed ER.GO.

Questo primo quadro di riferimento ne delinea subito un altro, una divisione diversa, informale ma specifica e “sentita” all’interno del condominio, cioè la divisione tra:

- Primi inquilini entrati, assegnatari Acer;
- Studenti e studentesse;
- Nuovi assegnatari di alloggi a Canone Concordato COBO, entrati da meno di un anno.

In questo contesto, le persone che hanno preso casa nel palazzo da più tempo rappresentano la maggioranza degli abitanti: esse hanno avuto l'alloggio in assegnazione da Acer, alcuni sono residenti in Via Barontini dal 2002.

In seconda battuta vi è il popolo delle studentesse e degli studenti, che accedono al condominio mediante la partecipazione a un bando che mette a disposizione 30 posti letto distribuiti su sei piani. L'offerta abitativa si compone di monolocali doppi e appartamenti da tre inquilini con sistemazioni in camere singole e doppie. Ad ogni posto letto viene assegnato il mobilio necessario per l'arredo della camera (o porzione di essa) e la condivisione di una cucina. E' interessante notare come nelle dotazioni degli alloggi di Via Barontini, dalla pagina dedicata del sito ER.GO non risulti presente una sala studio. Questo indica che la sala comune condominiale non è considerata risorsa in questo senso, pure essendo un bene di cui ER.GO e gli studenti assegnatari di posto letto pagano utenze e gestione e in cui possono avere accesso in maniera gratuita.

Un altro fattore da tenere presente nella prima lettura di questo bando è che l'assegnazione del posto letto in appartamento è individuale e non vi è richiesta di accordo, collaborazione o

compartecipazione alla vita dell'appartamento. Gli impegni richiesti alla studentessa o allo studente beneficiario dell'alloggio si limitano alla buona gestione degli spazi e alla compartecipazione nelle spese. Non sono presenti accordi sulla co-gestione degli spazi in termini di relazioni o di servizi ed attività condivise.

La terza e ultima fetta di popolazione entrata nello stabile di Via Barontini è composta da 9 famiglie che hanno partecipato a un bando del Comune di Bologna dedicato all'assegnazione di alloggi a canone concordato.

Progetto e Ruoli

Il Comune di Bologna, mediante il settore Politiche Abitative promotore e finanziatore del progetto: ha dato mandato ad ASP Città di Bologna di costruire percorsi legati alle azioni di portierato sociale a partire dall'autunno del 2024. L'obiettivo è inserire dei mediatori che poi, nell'arco di una annualità, possano lasciare lo spazio risignificato in uso ai cittadini e alle cittadine.

Essendo, come già esposto, il condominio composto da titolarità diverse nell'assegnazione, il Comune ha coinvolto sia Acer che ER.GO negli incontri preparatori. Asp Città di Bologna ha dato mandato alla Cooperativa Cidas di gestire la parte operativa del portierato.

Definizione strumenti operativi e di monitoraggio

Mediante la creazione di un drive condiviso nel mese di dicembre 2024 e gennaio 2025 si è provveduto a creare strumenti di comunicazione in cui gli operatori e le operatrici riportano date e annotazioni relative alle uscite in strada; i report di monitoraggio riportano osservazioni di carattere generale e via via potranno diventare database per raccogliere i contatti e le proposte degli inquilini. Si sono organizzati incontri di confronto ASP-Cidas per sostenere la prima e delicata fase di "ingresso" nel condominio.

Costruzione di una prima mappatura della zona e dell'immobile

Per arrivare alla ricostruzione di un elenco delle persone che popolano Barontini, si sono attivate delle interlocuzioni con Acer per ottenere il contatto telefonico dei residenti.

In particolare, a seguito dei primi incontri con i residenti e con riferimento al fatto che i citofoni spesso non funzionino, il tema dei contatti telefonici diventa centrale per usare uno strumento di contatto condiviso.

In secondo luogo, si è chiesto l'accesso a dati quali la composizione anagrafica dei nuclei.

Questi ultimi due aspetti potrebbero essere utili per provare a fare degli inviti "tematici" mirati, in modo da poter cominciare a raccogliere bisogni comuni con l'obiettivo di co-ideare delle attività/iniziative per queste "categorie".

Conoscenza degli abitanti, del territorio e della comunità circostante

Nel mese di dicembre 2024 la Cooperativa Cidas ha curato un intervento di presentazione del progetto mediante diffusione di volantini nelle cassette delle lettere dello stabile in cui venivano forniti anche i contatti telefonici e mail degli operatori e delle operatrici.

Nel mese di gennaio 2025 si è dato avvio al progetto attraverso la presenza sul territorio in maniera operativa da dopo le vacanze natalizie. Sempre in gennaio si sono incontrate persone nell'androne del palazzo, ricordando il progetto e riproponendo occasioni di scambio.

Centrale nelle azioni del mese è stato l'incontro con una residente (già conosciuta grazie a legami informali) che si è detta disponibile a condividere informazioni e contatti. Da questo primo incontro nasceranno poi ulteriori appuntamenti con "condòmini-antenne".

Le uscite sul territorio e gli accessi al palazzo confermano un senso di isolamento percepito dai residenti del palazzo; lo stabile di Via Barontini non sembra avere una "vita di condominio", non vengono organizzati momenti di incontro e non sembra essere stata usata in tempi recenti la saletta condominiale.

I contatti avuti confermano un atteggiamento di protezione dei nuclei, che se sollecitati comunicano di avere come maggiori criticità le relazioni con Acer, sia in termini di manutenzioni (pulizie, ecc) che in termini di difficoltà a far fronte alle quote relative alle spese condominiali.

Facilitazione del confronto e della conoscenza tra partner

Da dicembre si sono svolti diversi incontri alla presenza degli attori coinvolti all'interno del progetto al fine di favorire la conoscenza reciproca e comprendere connessioni e relazioni.

Si è tenuto un primo incontro alla presenza di ASP, Cidas ed ER.GO al fine di presentare il Progetto Barontini, informare dell'avvio, individuare gli interlocutori e comprendere le modalità di gestione e di lavoro dell'ente. Ciò ha consentito anche di svolgere un'analisi complessiva degli studenti residenti all'interno dell'immobile per comprendere anche i margini di un eventuale coinvolgimento futuro in alcune attività. Successivamente si sono tenuti con ER.GO rapporti telefonici periodici e costanti al fine di tenerli informati rispetto alle evoluzioni del progetto.

Grazie all'interlocuzione di Politiche Abitative, con le medesime finalità di cui sopra, si sono realizzati degli incontri con Acer rappresentando gli step antecedenti e successivi del progetto.

Primi risultati e spunti di prosecuzione

In questi primi mesi di progetto si è lavorato per tessere relazioni che andassero verso il dialogo sia tra Enti pubblici presenti che tra abitanti del palazzo. Questo lavoro ha avuto fortune alterne e solo

nel mese di Febbraio 2025 la cooperativa che gestisce le fasi più operative del progetto è riuscita ad avere le chiavi dei due cancelli per accedere allo spazio comune condominiale (saletta).

Il primo risultato quindi del progetto Barontini 17 è stato quello di aprire le porte al portierato sociale. E non si tratta qui di un mero esempio simbolico e metaforico: il tempo necessario per ottenere le possibilità di accesso al palazzo è stato di quasi due mesi. Questo primo risultato racconta già qualcosa in termini di sfida per il decisore pubblico nell'agire sul territorio.

A ciò si aggiunge che negli anni gli inquilini e le inquiline che risiedono da più tempo nel palazzo si sono rivolti ad Acer e Comune in termini critici sia nei confronti della sicurezza sociale che nei confronti della gestione degli spazi.

Questo ha portato ad aggiungere due livelli di cancellate che dividessero il palazzo dall'accesso in strada. Ha portato anche il maturare di una serie di critiche dovute a:

- Scarsa manutenzione degli impianti (in particolare citofoni);
- Scarsa cura degli spazi comuni (in particolare pulizia scale);
- Generale malcontento per i canoni corrisposti (spese condominiali molto alte).

L'intenzione del Comune di Bologna è quella di accogliere in maniera costruttiva le critiche che provengono dai residenti e prevenire che questo pattern (assegnazione, stabilizzazione, lamentela) si ripeta anche con i nuovi residenti, entrati a giugno 2024 e assegnatari di un alloggio a canone concordato. L'ultimo obiettivo del Comune di Bologna è quello di gestire in maniera sociale e collettiva anche eventuali criticità emerse dall'innesto delle nuove famiglie assegnatarie.

In questi mesi oltre alle prime inevitabili criticità sono state segnalate anche delle risorse quali:

- Essere costruito vicino a un tessuto sociale ricco di iniziative e progetti;
- Avere uno spazio comune interno vuoto a disposizione dei residenti;
- Avere al suo interno un mix sociale di componenti che possono essere risorsa gli uni per gli altri;
- Avere una condizione generale di equilibrio sociale che permette di lavorare sul ben-essere e sul ben-stare in comunità.

Se si analizza il progetto in termini di governance, emerge che la necessità è quella di formalizzare gli incontri tra i partner istituzionali per costruire un board di monitoraggio che possa portare a una "una buona governance", cioè uno strumento che nello specifico permetta ai quattro enti in causa di parlare tra di loro, di scambiarsi informazioni in maniera franca e di costruire un piano d'azione condiviso e a lungo termine. Si dovrà chiarire se, oltre al Settore Politiche Abitative del Comune di Bologna, sia necessario invitare al tavolo anche una rappresentanza degli organi di Quartiere, o mantenere un canale informativo aperto e costruttivo anche con i tecnici locali.

La governance dovrà essere condivisa con la cooperativa che vive il territorio di Barontini e poi successivamente collettivizzata ai vari abitanti, destinatari del progetto ma in una seconda fase possibili attori delle politiche.

Sempre da questo tavolo dovrà passare un sistema di valutazione del progetto, sia in termini quantitativi che in termini qualitativi. Il tavolo di coordinamento si dovrà confrontare sull'attivazione di indicatori di monitoraggio: ad esempio usando i report che gli operatori producono nelle uscite sul territorio o negli orari di apertura del portierato. Gli indicatori di andamento e valutazione dovranno essere proposti dagli operatori e valutati dal tavolo di governance. Usando i dati di accesso si può arrivare a valutare l'adesione degli utenti al progetto e ipotizzare valutazioni sull'effettivo miglioramento delle condizioni di vita nel palazzo.

In questo tavolo si attiverà anche l'ascolto delle problematiche relative alle manutenzioni sollevate dai residenti: per aumentare il senso di fiducia nell'ente pubblico è necessario partire dalle richieste. Non si intende qui proporre una "chiamata alle armi" dei manutentori del palazzo, ma la presa in carico con serietà delle problematiche riscontrate.

Nei mesi futuri si dovrà lavorare intensamente su l'esplicitazione del progetto a tutte le famiglie residenti e sul rendere riconoscibile il portierato mantenendo aperta la saletta condominiale e facendosi conoscere come interlocutori. Questo tipo di lavoro sarà informale e dal basso, basato sulla risposta volontaria degli abitanti alle sollecitazioni. Non vi sono esplicite condizioni di collaborazione con l'altro in nessuno dei tre contratti di assegnazione alloggio o posto letto: l'abitare collaborativo si basa su una forte adesione al progetto e sulla capacità delle persone che di scegliere questa forma tra altre possibili sapendo che implica una diversa distribuzione del carico di gestione del quotidiano (ad esempio vivere in un condominio che preveda uno spazio dedicato alla collaborazione, significa dover dedicare delle ore del proprio tempo libero alla cura dello spazio stesso, alla fornitura di servizi etc).

Per far aderire le persone al progetto, quindi gli operatori e le operatrici dovranno:

- essere "presentate" in maniera esplicita dall'ente assegnatario dell'alloggio;
- rendersi riconoscibili e credibili con la loro presenza nella sala comune.

Sarà necessario intensificare i report e gli aggiornamenti tra partner, per meglio concorrere alla circolarità delle informazioni, rafforzare la governance, e indirizzare le operazioni di coinvolgimento dei residenti se eventualmente non efficaci.

Si coinvolgerà quindi in maniera continuativa il partner istituzionale ER.GO per passare a una condivisione del progetto con gli studenti e le studentesse che vivono in Barontini attraverso anche, se possibile, un mandato di ER.GO stessa. Lo stesso percorso dovrà essere fatto con Acer e con il Comune di Bologna, per permettere una immediatezza di contatto con i residenti che superi gli ostacoli burocratici e nello stesso tempo qualifichi gli operatori del portierato agli occhi dei residenti.

Da questi incontri istituzionali e dal coinvolgimento dal basso dei cittadini e delle cittadine residenti dovrà poi scaturire la creazione di un gruppo di residenti (comitato) che possa presidiare il progetto, anche con la partecipazione al tavolo pubblico di monitoraggio e che voglia in un secondo momento prendersi carico dell'attività di portierato (mediante eventualmente a creazione di un Patto di collaborazione). Il Portierato potrà infatti essere utile sul lungo periodo solo se si immagina da subito una sua sostenibilità (anche economica) o con la creazione di un servizio permanente o mediante un passaggio di responsabilità di progetto dall'ente pubblico alla cittadinanza.

Per creare un gruppo di residenti si lavorerà su diversi aspetti:

1. Coinvolgere in maniera stabile gli attori pubblici in incontri di monitoraggio;
2. Far passare anche attraverso i partner di progetto la comunicazione a tutti i residenti;
3. Coinvolgere i residenti mediante incontri formali e informali con gli operatori del portierato;
4. Rendere disponibili spazi (saletta etc) e risorse sia della PA che delle persone coinvolte;
5. Facilitare la conoscenza tra i residenti.

Ognuno di questi punti meriterebbe un approfondimento specifico, aggiungo qui solo qualche riflessione sulla necessità di lavorare con la popolazione residente per esplicitare l'utilità e "la convenienza" del lavoro di comunità del portierato: ad esempio, come già visto nella descrizione degli obiettivi generali del servizio, il portierato può essere strumento di scambio servizi, far aumentare la sicurezza sociale, far vivere relazioni e rapporti "caldi".

Sarà poi utile lasciare che siano i cittadini e cittadine che compongono il gruppo del portierato a definire quali possano essere gli obiettivi del loro gruppo: senza suggerire ma facilitando la creazione di un gruppo mediante tecniche specifiche legate alla comunicazione.

Per sostenere chi davvero vive il portierato, si calendarizzeranno formazioni specifiche e incontri "tra tecnici" che permettano ai mediatori di conoscere la struttura del palazzo e la composizione dei contratti di assegnazione, in modo da poter agire o dare indicazioni operative in caso di problemi legati alla manutenzione o altri intoppi della vita quotidiana. Si lavora in questo contesto sapendo che l'esito dell'operato dei mediatori sociali non può essere il riallaccio della relazione di fiducia con l'ente pubblico se non si ascoltano e prendono in carico le criticità espresse dai residenti. Raccogliere

le richieste e collettivizzare le risposte può essere la strada da percorrere. In questo senso il tema riguarda, ad esempio, la scarsa pulizia dell'androne a fronte di spese condominiali alte che comprendono anche questo servizio: vedere come sia possibile intervenire su questo ponendo orecchio alle richieste può essere un primo modo di creare relazioni in Barontini.

Sempre su questo tema, anche in un'ottica di prevenzione delle morosità, si lavorerà su mandato diretto al sostegno nella buona gestione degli alloggi assegnati dal Comune di Bologna.

Una criticità emersa che sta creando spunti di miglioramento è il tema della burocrazia e della privacy. Poiché il portiere sociale ha bisogno di avere diretto con informazioni sensibili riguardo la vita quotidiana dei residenti (numero di telefono e anagrafica), è necessario costruire un percorso di rilascio dei dati che garantisca il rispetto della privacy; questo concorre a una diluizione dei tempi di intervento anche considerato che come già detto i citofoni spesso non funzionano, ci sono due livelli di cancellate e quindi spesso è difficile prendere contatti con i residenti. Si lavorerà per arrivare a un protocollo che permetta di avere i contatti senza minare la fiducia dei residenti eventualmente contattati.

Questo progetto ha in sé grandi potenzialità (ente pubblico promotore e coinvolto, zona di attivazione ricca di vita associativa, assenza di problematiche sociali emergenziali) e grandi rischi (isolamento dei nuclei, sfiducia nell'ente pubblico, rinuncia dei residenti nei confronti dell'amministrazione attiva, criticità sulle spese comuni).

Attivato per creare "comunità" il portierato sociale di Barontini si trova oggi a fare i conti con tematiche legate alle manutenzioni e alla burocrazia che nascondono in sé macro temi connessi alla crisi dell'edilizia residenziale pubblica e della democrazia rappresentativa.

La sfida è costruire nel piccolo esempi di comunità diverse che tutelino il patrimonio pubblico sia materiale (androni e scale) che simbolico (nuove famiglie e cittadini bolognesi).