

Il valore delle Buone pratiche sociali dei cittadini a Bologna

(a cura di Walther Orsi¹)

1. Introduzione

Tutti i giorni siamo bombardati dai messaggi su una crisi che condiziona sempre di più la nostra vita. Tale crisi non può essere intesa solo in termini economici e di *welfare*, ma si caratterizza anche come crisi di senso. E' andato in crisi infatti il paradigma centrato sulla logica di un continuo sviluppo economico e di un *welfare* dipendente da esso. Il sistema di *welfare* non riesce più a rispondere adeguatamente alle nuove sfide, relative alle profonde trasformazioni della società globalizzata, in una situazione di risorse economiche limitate. Alcuni problemi emergenti (dal lavoro per i giovani alle situazioni di fragilità e cronicità, dall'immigrazione alle nuove dipendenze) richiedono nuovi modelli culturali ed operativi. In particolare si assiste ad una profonda trasformazione della domanda rivolta ai servizi socio-sanitari che si caratterizza non solo in termini di assistenza e di tutela della salute, ma anche di promozione della qualità della vita. Il sistema di offerta chiama in causa la rete dei servizi di *welfare*, ma richiede innanzitutto una responsabilizzazione dei portatori di bisogno, dei cittadini ed una forte alleanza fra istituzioni, servizi, terzo settore, imprese e famiglie.

Questa crisi rappresenta quindi anche l'occasione per inventare e costruire nuovi scenari in cui lo sviluppo vada inteso in senso globale (economico, sociale, culturale ed etico) e si proponga di essere equo nella distribuzione delle risorse e sostenibile a livello socio-ambientale. In tale prospettiva i cittadini non possono svolgere solo un ruolo di utenti/pazienti/consumatori di beni e servizi, ma vanno considerati come i principali imprenditori di *welfare*.

In tale situazione di crisi è richiesta una profonda innovazione. Non è sufficiente un'innovazione tecnologica ed organizzativa del sistema di *welfare* e dei servizi socio-sanitari. E' necessario puntare su un'innovazione sociale partecipata² che preveda il coinvolgimento attivo dei cittadini come protagonisti della promozione di benessere, salute, inclusione sociale, qualità della vita.

In questo nuovo paradigma gli interventi tesi alla promozione di salute, benessere, inclusione sociale e qualità della vita non coinvolgono solo i servizi, ma fanno riferimento soprattutto a buone pratiche sociali. Esse non vanno confuse con le buone prassi, o le buone pratiche professionali. Si fa riferimento a stili e comportamenti innovativi, orientati al miglioramento della qualità della vita, realizzati in modo collettivo, che vedono protagonisti i cittadini, con il sostegno di reti di comunità, associazioni, organizzazioni di volontariato,

¹ Walther Orsi collabora da tempo con Cittadinanzattiva Emilia Romagna a livello di volontariato. Nell'ambito di tale attività ha coordinato e gestito la ricerca-intervento oggetto del presente Report. Come sociologo, si occupa di ricerca, formazione e consulenza nei seguenti ambiti: welfare servizi socio-sanitari, progettazione e innovazione sociale, lavoro di comunità, promozione della salute e della qualità della vita, cooperazione sociale, associazionismo, volontariato e cittadinanza attiva. Svolge attività di docenza presso l'Università degli Studi di Bologna.

² Cfr.: Orsi W., Ciarrocchi R.A., Lupi G., Qualità della vita e innovazione sociale, FrancoAngeli, Milano, 2009.

cooperative sociali, ma anche di istituzioni e servizi pubblici. In particolare le buone pratiche sociali hanno la capacità di produrre beni relazionali e capitale sociale e quindi di apportare un vero e proprio valore aggiunto alla comunità locale in termini di innovazione sociale partecipata. Essa rappresenta la “capacità delle persone e delle organizzazioni di elaborare ed arricchire di nuovo senso le relazioni economiche, culturali e sociali nell'ambito di un rapporto attivo e positivo con l'ambiente e la società finalizzato alla promozione di *welfare*”³, nell'ambito di uno scenario in cui lo sviluppo locale e globale viene inteso non solo in termini economici, ma sociali, culturali, etici ed il *welfare* rappresenta una componente attiva dello sviluppo stesso. In questo nuovo scenario si fa riferimento ad un altro *welfare* in grado di trasformare i bisogni sociali insoddisfatti in esperienze generative di miglioramento della qualità della vita, ma anche ad un sistema economico e a delle imprese che possono svolgere un ruolo importante nella promozione di benessere⁴.

In tale scenario assume sempre più rilevanza la *mission* di Cittadinanzattiva come:

- ambito di promozione della partecipazione e del senso civico;
- luogo di comunicazione e condivisione di esperienze, buone pratiche sociali, idee e progetti per il benessere, la salute, l'inclusione sociale e la qualità della vita;
- laboratorio di produzione di capitale sociale (sviluppo e rigenerazione di reti, fiducia, valori etici);
- antenna della comunità per la rilevazione di bisogni, problemi, risorse, disponibilità dei cittadini;
- sede di progettazione sociale per una imprenditorialità diffusa orientata allo sviluppo del territorio e al miglioramento della qualità della vita nella comunità;
- ponte di collegamento fra cittadini, imprese e istituzioni.

Da tempo Cittadinanzattiva è impegnata, a livello nazionale e locale, a sviluppare tale *mission*, in collaborazione con istituzioni, organizzazioni profit e non profit, ma anche ponendosi come interlocutore diretto di singoli cittadini e gruppi informali, per supportarli nella promozione di buone pratiche sociali.

Nell'attuale sistema sociale, caratterizzato sempre più da una crisi dei sistemi di rappresentanza, tende ad emergere una maggiore sensibilità e propensione dei cittadini a sviluppare buone pratiche sociali in modo autonomo e senza la mediazione di istituzioni e organizzazioni. Aumenta quindi la necessità di potenziare ulteriormente questo ruolo di Cittadinanzattiva, quale referente diretto dei cittadini che richiedono informazioni, supporto, orientamenti per sviluppare progetti ed azioni di miglioramento della qualità della vita e di cura del bene comune.

E' in tale prospettiva che Cittadinanzattiva Emilia Romagna ha pensato di realizzare una ricerca-intervento, nel contesto territoriale di Bologna, finalizzata a conoscere, valorizzare, migliorare le buone pratiche sociali gestite da singoli e

³ Orsi W., Progettare insieme la qualità della vita – Il cittadino protagonista di un'altra globalizzazione, FrancoAngeli, Milano, 2003, pag. 25.

⁴ Cfr.: Regione Emilia Romagna, Aiccon, Forum Terzo settore, Ervet, Un altro Welfare: esperienze generative, 2012; Regione Emilia Romagna, Assessorato Politiche sociali, Ervet, Aiccon, Welfare e benessere: il ruolo delle imprese nello sviluppo della comunità, Centro Stampa Regione Emilia Romagna, 2014.

gruppi informali di cittadini.

2. Senso e obiettivi della ricerca-intervento

Pur avendo rilevato molti segnali che testimoniano una maggiore sensibilità ed una rinnovata responsabilizzazione dei cittadini, in merito alla promozione di qualità della vita e del bene comune, occorre mettere in evidenza la scarsa rappresentazione e comunicazione sociale di tale tendenza.

In che modo, in che forme, su quali temi, con quali strumenti, oggi, operano i cittadini attivi?

Si rileva, di solito una sottovalutazione quantitativa e qualitativa delle buone pratiche sociali dei cittadini a causa anche dei mass media che tendono a rappresentare soprattutto i problemi sociali e molto meno le azioni dei cittadini tese a rispondere ad essi. Quando ciò avviene si privilegiano le narrazioni che mettono in evidenza il ruolo degli addetti ai lavori (istituzioni, politici, servizi, professionisti), del mondo economico (associazioni di categoria, organizzazioni sindacali, imprese), del terzo settore (cooperative sociali, associazioni di promozione sociale, fondazioni, volontariato), molto meno quelle dei cittadini singoli, o dei gruppi informali.

Per queste motivazioni Cittadinanzattiva Emilia Romagna ha ritenuto necessario tentare innanzitutto una rappresentazione dell'identità di tali Buone pratiche sociali, attraverso le narrazioni dei cittadini che si sono resi protagonisti delle stesse. Attraverso questo primo obiettivo si è voluto simbolicamente 'dare voce' non solo ai cittadini contattati, attraverso la ricerca, ma a tutte le persone che silenziosamente, con grande impegno, senza il clamore dei mass media, ogni giorno sviluppano azioni sociali per il bene comune e la qualità della vita della comunità.

La ricerca-intervento ha voluto realizzare inoltre anche questi altri obiettivi:

- cogliere l'impatto sociale e quindi gli effetti sulla comunità e sul territorio delle buone pratiche sociali dei cittadini;
- individuare gli aspetti innovativi di una cittadinanza attiva che, attraverso la sua capacità di invenzione e progettazione sociale, va ben oltre le diverse esperienze di volontariato;
- rilevare i problemi che ostacolano e riducono le potenzialità delle buone pratiche sociali;
- far emergere i suggerimenti degli attori coinvolti per rispondere ai problemi individuati, per consolidare le esperienze positive realizzate e per promuovere nuove buone pratiche sociali;
- comprendere e definire meglio le funzioni che può svolgere Cittadinanzattiva (ma in qualche modo anche le istituzioni) per supportare, sostenere, orientare i cittadini interessati e disponibili ad un impegno per il bene comune e la qualità della vita.

Sono proprio gli obiettivi individuati che tendono a caratterizzare l'identità stessa della ricerca-intervento. Essa non fa riferimento ai canoni classici della ricerca accademica, tesa prioritariamente a conoscere e a rappresentare le diverse forme di cittadinanza attiva, che avrebbe richiesto un target di esperienze più ampio, un contesto territoriale diversificato, quindi anche una disponibilità di risorse operative molto più consistente.

Questa ricerca, condotta a livello di volontariato, non è finalizzata all'elaborazione di una pubblicazione scientifica, ma si propone di approfondire alcuni contenuti tesi a comprendere meglio il fenomeno delle buone pratiche sociali, condotte da singoli e gruppi informali di cittadini, ai fini di un intervento e quindi di un miglioramento delle stesse e del ruolo di Cittadinanzattiva.

In qualche modo la ricerca-intervento si pone essa stessa come buona pratica sociale perché, partendo da un'idea progettuale di un cittadino volontario⁵, si è sviluppato un percorso che è stato condiviso ed ha coinvolto altri attori sociali del territorio ed in particolare l'Associazione Cittadinanzattiva Emilia Romagna, alcuni dirigenti e responsabili del Comune di Bologna e di alcuni quartieri e poi i diversi cittadini responsabili di Buone pratiche sociali. Il contributo di tutti gli attori coinvolti ha consentito progressivamente di arricchire gli obiettivi ed i contenuti del percorso progettuale caratterizzandolo sempre più come una vera e propria 'impresa sociale' che ha integrato risorse e conoscenze di singole persone, di gruppi di cittadini, di organizzazioni ed ha messo in rete tante capacità di invenzione e progettazione sociale per il miglioramento della qualità della vita.

Nell'ambito di questo percorso questo Report non si propone solo di fornire alcuni risultati della ricerca, ma soprattutto di essere uno strumento operativo per ampliare la mappa degli alleati con cui condividere una serie di interventi di promozione culturale delle buone pratiche sociali, per consolidare le positive esperienze realizzate, per aprire nuovi scenari, nuovi ambiti di sviluppo delle stesse, per valorizzare il ruolo dell'Associazione Cittadinanzattiva.

3. Fasi principali, metodologia e strumenti operativi

Vengono individuate, qui di seguito, le principali fasi del percorso della ricerca-intervento:

- elaborazione dell'idea progettuale da parte di Walther Orsi, cittadino volontario di Cittadinanzattiva Emilia Romagna;
- presentazione, da parte di Walther Orsi, del documento di progetto alla Segretaria di Cittadinanzattiva (Dr.ssa Anna Baldini) che ha condiviso ed implementato il percorso della ricerca-intervento;
- definizione, concordata con Cittadinanzattiva, del contesto territoriale (Comune di Bologna), in cui sviluppare il percorso progettuale, della metodologia e dei principali strumenti operativi;
- attivazione della ricerca-intervento che è stata coordinata e gestita nelle diverse fasi da Walther Orsi;
- coinvolgimento dell'Ufficio di coordinamento Cittadinanza attiva del Comune di Bologna che si occupa dei patti di collaborazione fra Amministrazione comunale e cittadini, per l'individuazione dei responsabili/coordinatori di buone pratiche sociali;
- intervista al Dr. Donato di Memmo, Responsabile dell'Ufficio di coordinamento Cittadinanza attiva del Comune di Bologna per un

⁵ L'idea progettuale è contenuta in un documento dal titolo "Un Progetto di Cittadinanzattiva per dare valore alle Buone pratiche sociali". E' stata elaborata da Walther Orsi, poi condivisa e implementata dalla Dr.ssa Anna Baldini, segretaria di Cittadinanzattiva Emilia Romagna.

approfondimento e una valutazione dell'esperienza dei patti di collaborazione e più in generale delle molteplici forme di cittadinanza attiva. Attraverso tale intervista è stato possibile individuare anche i principali testimoni significativi (dirigenti del Comune di Bologna, presidenti di quartiere, operatori di Volabo) a cui fare riferimento per approfondire le buone pratiche sociali di cittadinanza attiva e per avere informazioni e conoscenze in merito alle esperienze più significative;

- gestione delle interviste ai testimoni significativi
- contatto con i responsabili delle buone pratiche sociali per un approfondimento delle loro esperienze, attraverso la compilazione di una scheda, e/o mediante una intervista;
- organizzazione di due incontri, presso la sede di Cittadinanzattiva, condotti da Walther Orsi ed Anna Baldini, in cui sono stati invitati tutti gli attori coinvolti nella ricerca. Tali incontri hanno consentito di approfondire alcuni contenuti emersi dalla ricerca ed in particolare: la rilevanza sociale e gli aspetti innovativi delle esperienze sviluppate, i nodi problematici emersi ed i suggerimenti per consolidare ed ampliare le buone pratiche sociali;
- elaborazione del presente Report;
- valutazione dei risultati della ricerca ed elaborazione di un programma di interventi, da parte di Cittadinanzattiva, teso al consolidamento, miglioramento ed ampliamento delle buone pratiche sociali dei cittadini;
- promozione di eventi, organizzati da Cittadinanzattiva, per una comunicazione in merito ai risultati e agli sviluppi ulteriori del percorso di ricerca-intervento.

La ricerca-intervento si è sviluppata attraverso un percorso partecipato che ha coinvolto progressivamente sia una decina di testimoni significativi, portatori di importanti esperienze in ambito di cittadinanza attiva, sia una ventina di attori protagonisti di buone pratiche sociali. Occorre sottolineare che le forme di cittadinanza attiva oggetto della ricerca (condotte da singoli o gruppi informali di cittadini) tendono ad essere poco conosciute e quindi difficili da rilevare. Proprio per questo è stato fondamentale il ruolo dei testimoni significativi e della loro partecipazione attiva alla ricerca. Grazie al loro contributo è stato possibile non solo individuare i responsabili/coordinatori delle buone pratiche sociali, ma anche arricchire il percorso progettuale attraverso le loro preziose valutazioni, osservazioni, informazioni. Si può pertanto affermare che la ricerca-intervento, grazie alla metodologia del percorso partecipato, è stata implementata progressivamente, in termini di contenuti e di attori coinvolti, e quindi progressivamente valorizzata e arricchita di senso.

Nell'ambito della ricerca-intervento sono stati utilizzati i seguenti strumenti operativi:

- le interviste semi strutturate ai testimoni significativi che, con il consenso degli intervistati, sono state registrate;
- le schede di rilevazione dei progetti/patti di collaborazione/buone pratiche sociali che sono state inviate via mail e compilate on line dai cittadini responsabili di tali esperienze.
- due incontri con i testimoni significativi e i responsabili dei progetti per

approfondire alcuni contenuti emersi dalla ricerca. Anche in questo caso si è provveduto alla registrazione di tali incontri.

4. Gli attori ed i progetti della cittadinanza attiva

Si elencano qui di seguito i testimoni significativi coinvolti nell'ambito della ricerca-intervento:

- Donato Di Memmo, Responsabile Ufficio di coordinamento Cittadinanza attiva del Comune di Bologna;
- Dino Cocchianella, Direttore Istituzione per l'inclusione sociale e Comunitaria "Don Paolo Serrazanetti" del Comune di Bologna;
- Enrico Dionisio, Istituzione per l'inclusione sociale "Don Paolo Serrazanetti" del Comune di Bologna;
- Barbara Grazia, Istituzione per l'inclusione sociale "Don Paolo Serrazanetti" del Comune di Bologna;
- Simona Boreri, Volabo;
- Silvia Bassani, Volabo;
- Daniele Ara, Presidente del Quartiere Navile del Comune di Bologna;
- Vincenzo Naldi, Presidente del Quartiere Borgo Panigale Reno del Comune di Bologna.

Si elencano, qui di seguito i Progetti, Patti di collaborazione, Buone pratiche sociali di Cittadinanza attiva, oggetto della ricerca-intervento, con i relativi coordinatori/responsabili contattati e coinvolti:

- Progetto Video Bacheca in Via del Pratello Social Street Pratello (Nino Iorfino);
- Progetto Tutela igienica dell'area verde sita in Via Lombardia 13/c (Salvatore Mascolino);
- Progetto riqualificazione Via de' Falegnami (Morena Ceneri, Franco Cacciari);
- Patto di collaborazione per l'insegnamento della lingua italiana a utenti del Centro interculturale M. Zonarelli (Luca Virgili, Paola Palmerini);
- Patto di collaborazione per la tutela e la promozione dei diritti dei cittadini del Quartiere Navile del Comune di Bologna (Gianni Zuppiroli, Comitato Cittadini Navile);
- Patto di collaborazione tra il Comune di Bologna - Quartiere Santo Stefano ed un gruppo di cittadini volontari per la realizzazione di interventi di cura e riqualificazione di Piazzetta Morandi (Claudio Casetti);
- No Tag Porto Saragozza (Pier Paolo Galiani);
- Kit compleanno itinerante - Quartiere Porto Saragozza (Costanza Gagliano);
- Patto di collaborazione per la realizzazione di interventi di cura, manutenzione del Parco dei Cedri (Franco Bombarda);
- Patto di collaborazione per la realizzazione di interventi di cura, manutenzione e tutela igienica integrativa dell'area verde Via Scipione del ferro (Giulia Robby, Roberto Calzolari);
- Patto di collaborazione per la realizzazione di interventi di cura, manutenzione ordinaria e tutela igienica dell'area verde 'Giardino Rosa

- Parks' di Via Lombardia a Bologna (Giordana Alberti);
- Caffetteria del Centro civico Michelin Corticella (Massimo Ventura);
- Bocciofila - Quartiere Navile (Claudio Voci);
- Sviluppo di aree di interazione tra persone ed animali (cani) nel Quartiere Navile (Claudio Voci e Comitato di cittadini);
- Co-Housing - Stradelli Guelfi (Alessandro Medici, Marco Venturoli);
- Educazione, pulizia e miglioramento Via Algardi (Andrea Fraboni);
- Abbellimento delle aiuole attorno agli alberi di Via Bigari (Roberto Tormen);
- BiblioBologna (Carlotta Colliva, Annamaria Martinuzzi);
- Valorizzazione e miglioramento della zona Birra, Quartiere Borgo Panigale-Reno (Gianni Calanchi, Giovanni Malvaso ed un Gruppo di cittadini).

5. I principali elementi che caratterizzano le Buone pratiche sociali dei cittadini

5.1 Le motivazioni che hanno portato all'elaborazione dei progetti di cittadinanza attiva

Attraverso la comunicazione con i coordinatori e gli attori dei progetti di cittadinanza attiva è stato possibile rilevare le principali motivazioni che hanno portato all'elaborazione e poi allo sviluppo delle buone pratiche sociali.

Emergono innanzitutto motivazioni legate ai valori del senso civico, della responsabilità sociale di territorio, al miglioramento del rapporto con le istituzioni. A questo proposito si fa riferimento all'”orgoglio di essere cittadini consapevoli”, alla volontà di “migliorare le strutture del quartiere e rispondere alle esigenze della vita quotidiana”, ma anche all'esigenza di “farsi mediatori tra un bisogno di una categoria di cittadini e il comune”.

Si rilevano inoltre motivazioni che esprimono la volontà di arricchire il capitale sociale della comunità: “accoglienza, fiducia, collaborazione, relazione, partecipazione” e di “valorizzare “la rete di prossimità generata da una social street”. In tale prospettiva assume rilevanza anche il desiderio di stare e lavorare insieme ad amici per il gusto di “fare una ginnastica alternativa, socializzare, divertirci, senza obiettivi politici”.

Particolarmente significative e diffuse sono inoltre le motivazioni legate al rapporto fra cittadini e territorio. Emerge la volontà di migliorare la qualità della vita nel territorio e di abitare in modo responsabile, facendo riferimento ad una “sostenibilità sociale, economica ed ambientale”. In questa prospettiva assumono rilevanza le molteplici esperienze di cura, valorizzazione, manutenzione delle aree territoriali in cui si risiede, ma anche si lavora, si vive e si hanno relazioni significative. Tali motivazioni mettono in evidenza il senso di identificazione con il territorio, per cui il condominio, la strada, la città rappresentano beni comuni che “devono essere rispettati, puliti, vivibili”; “Bologna si può tenere pulita”. Molti cittadini esprimono anche un vero e proprio senso di appartenenza a quella zona, quella strada, quel giardino che devono

essere curati, valorizzati, protetti, controllati. A questo proposito alcuni dicono: “ci siamo fatti controllori e guardiani di questa splendida via”; altri sottolineano l'importanza di un “abbellimento del suolo pubblico”.

Le ragioni che valorizzano il rapporto fra cittadino e territorio, in alcuni casi, si legano con altre motivazioni: il piacere di vedere i risultati e il riconoscimento sociale del proprio lavoro volontario (“è un piacere vedere crescere le aiuole”; “il piacere di vedere le persone contente per la pulizia davanti a casa”), ma anche il superamento di alcuni problemi legati ad esempio alla presenza di animali nel territorio (“valorizzare il rapporto uomini-animali, risolvere le criticità di interazione con chi non ha animali”) ed infine la consapevolezza che la cura del territorio può avere anche un ritorno economico positivo in termini di valorizzazione delle attività commerciali, di apertura di nuovi negozi, di migliore accoglienza dei clienti. Se “l'aiuola e il giardino vicini al ristorante sono sistemati e puliti, si potrà avere anche un maggiore numero di clienti”.

5.2 I bisogni sociali di riferimento e gli obiettivi delle esperienze di cittadinanza attiva

Le buone pratiche sociali elaborate e sviluppate dai cittadini, pur essendo fortemente ancorate a motivazioni individuali, si propongono di rispondere a bisogni sociali. È importante, a questo proposito, mettere in evidenza le aree dei bisogni sociali a cui si fa riferimento, ma anche gli obiettivi dei progetti e delle esperienze che, in qualche modo, sono orientati a coniugare motivazioni individuali e bisogni sociali.

Quali sono le aree dei bisogni sociali che vengono prese in considerazione dai progetti e patti di collaborazione?

Una prima area è rappresentata dall'esigenza di cura, rispetto e manutenzione della cosa pubblica che si coniuga con motivazioni individuali relative alla promozione di un maggiore senso civico ed un migliore rapporto fra cittadini e istituzioni. In tale prospettiva gli obiettivi delle buone pratiche sociali sono orientati specificamente a “un'educazione civica”, a “fornire informazioni di utilità sociale”, a “condividere e pensare alla collettività”, a “educare i cittadini a non buttare le cicche”, a “sensibilizzare i proprietari di cani ad un comportamento responsabile”, a “sviluppare aree di interazione fra persone ed animali”, a “promuovere l'uso dei bagni pubblici”, a “curare gli spazi comuni attraverso la pulizia e la segnalazione dei guasti”.

Una seconda area è rappresentata dall'esigenza di inclusione sociale, di superamento delle fratture sociali fra diverse etnie, culture, classi di età, di nuovi spazi per la socialità. Questa area di bisogni si coniuga con le motivazioni individuali rappresentate dalla volontà di arricchire il capitale sociale della comunità. In tale prospettiva gli obiettivi delle buone pratiche sociali sono orientati specificamente ad “alleggerire le funzioni svolte dalle mamme, attraverso un kit condiviso per la gestione delle feste di compleanno dei figli”, “promuovere l'insegnamento della lingua italiana rivolto ai cittadini stranieri”, “dare vita ad una diversa modalità di abitare, ad una relazione di vicinato consapevole, attiva e solidale”, “far sorridere la gente che passa”, “sviluppare

aree di interazione fra giovani ed anziani”.

Una terza area di bisogni sociali è rappresentata dall'esigenza di migliorare il rapporto fra qualità della vita e sviluppo del territorio. Questa area si coniuga con la volontà di migliorare il rapporto fra cittadini e territorio, quindi il senso di identificazione ed appartenenza ad esso, la sicurezza, la sostenibilità sociale, economica ed ambientale, ma anche la valorizzazione delle attività produttive e commerciali. In tale prospettiva gli obiettivi delle buone pratiche sociali sono orientati specificamente a “migliorare la vivibilità del quartiere”, “presidiare e pulire i parchi”, “tenere in ordine il piccolo giardino ed abbellire le aiuole”, “far parte dei T-Days per essere fuori dalle zone degradate”, “mantenere più bella la zona per il cittadino, il quartiere, il commercio” “vivere il contesto urbano in modo sostenibile e rispettoso dell'ambiente”, “combattere il vandalismo grafico”, “pulire perché ci danno fastidio le case sporche”, “condividere beni e servizi, acquisti collettivi e quindi risparmio, riduzione degli sprechi, sostenibilità”, “riscoprire la storia del territorio e della comunità con foto e aneddoti”.

Occorre sottolineare che gli obiettivi individuati corrispondenti alle tre aree di bisogni mettono in evidenza, come si è detto, non solo lo stretto collegamento fra aree di bisogni sociali e motivazioni individuali, ma anche le forti connessioni fra tali aree. Le buone pratiche sociali rappresentano infatti dei percorsi operativi che molto spesso sono in grado di collegare, in forma originale ed innovativa, la cura della cosa pubblica, del senso civico, la valorizzazione di un buon rapporto cittadini-istituzioni, con la promozione di inclusione sociale e del capitale sociale della comunità, ma anche con il miglioramento della qualità della vita e dello sviluppo del territorio.

5.3 Gli attori coinvolti nelle Buone pratiche sociali

Le buone pratiche sociali rappresentano, di norma, delle azioni individuali che coinvolgono singoli cittadini e si propongono di attivare relazioni con una molteplicità di attori rappresentati da gruppi di cittadini, istituzioni, imprese ed organizzazioni non profit.

Nell'analizzare i diversi percorsi di sviluppo delle buone pratiche sociali è importante mettere in evidenza i principali attori coinvolti, in relazione alle diverse fasi: nell'elaborazione dell'idea, nella progettazione e nel coordinamento del progetto.

Nella quasi totalità dei casi l'idea viene elaborata da singoli, o gruppi informali, di cittadini. A volte invece i cittadini, nell'elaborazione dell'idea, vengono stimolati da un'associazione, da un gruppo GAS, dal Comune, da Hera, dal Quartiere.

Per quanto riguarda invece l'elaborazione del progetto sono pochi i cittadini che operano in modo autonomo. Molto spesso si avvalgono della collaborazione di altri attori sociali che appartengono a molteplici e diversificate categorie di riferimento. In alcuni casi vengono coinvolti amici, reti di famiglie, vicini, condomini, rappresentanti di classe di una scuola. Risulta inoltre importante, a volte, il coinvolgimento di un gruppo di professionisti, di un comitato, dei commercianti che operano nella stessa via, o zona. In diversi casi invece si fa riferimento ad associazioni (quale ad esempio: Terra Verde, Associazione delle

bocce del Quartiere Navile, Lions Club International), ad organizzazioni (quali ad esempio: la Coop Alleanza 3.0, l'Ordine degli Architetti, l'Ecosol di Fidenza), a referenti istituzionali (quali ad esempio: un assessore, o un dirigente del Comune di Bologna, presidenti e consiglieri di Quartiere, presidenti di Plessi scolastici), ma anche alle istituzioni nel loro complesso (quali ad esempio: la Facoltà di Ingegneria dell'Università degli Studi di Bologna, il Comune di Bologna, il Quartiere).

Il coordinamento della Buona pratica sociale, nelle diverse fasi attuative, di solito è affidato agli stessi cittadini che hanno avuto l'idea. Anche in questo caso però i coordinatori si avvalgono della collaborazione di altri attori sociali che appartengono a molteplici e diversificate categorie di riferimento. Vengono pertanto coinvolti amici, reti di famiglie, vicini, condomini. Risulta inoltre importante, a volte, il coinvolgimento di un comitato, di una Social Street, dei commercianti che operano nella stessa via, o zona. In diversi casi invece si fa riferimento ad associazioni (quali ad esempio: Centri sociali, Associazione Dialoghi, Associazione Annassim), ad organizzazioni (quali ad esempio: l'ASCOM, un Supermercato CONAD), alle istituzioni (quali ad esempio: un Commissariato di Polizia, un Quartiere, una scuola), con particolare riferimento al Comune di Bologna, soprattutto nei casi in cui la Buona pratica sociale viene inserita nei Patti di collaborazione.

5.4 A quali risorse i cittadini hanno fatto riferimento

Occorre innanzitutto sottolineare che tutte le buone pratiche sociali esaminate hanno fatto riferimento alla risorsa del “tempo” messo a disposizione dai cittadini e dai vari attori coinvolti, per un lavoro volontario.

Tale lavoro si è caratterizzato in vari modi: soprattutto attraverso attività manuali (dalla pulitura dei muri alla cura del verde, dalla manutenzione e tutela di una zona di un parco alla predisposizione di tutte le attrezzature per una festa, dall'aggiornamento dei contenuti di una video bacheca all'attività di volantaggio). Spesso il tempo messo a disposizione dei cittadini è stato dedicato ad attività creative (elaborazione dell'idea), progettuali (definizione del documento che rappresenta il progetto o il patto di collaborazione), relazionali (lo sviluppo di reti con altri cittadini, gli esercenti, le associazioni, le organizzazioni, il Quartiere, il Comune), comunicative (dalle attività di informazione tradizionali a quelle che utilizzano nuove tecnologie come la posta elettronica, i social network ed i siti internet).

Le buone pratiche sociali di solito hanno coinvolto anche professionisti esperti che, spesso in modo gratuito, hanno fornito le loro competenze e conoscenze per qualificare i percorsi progettuali. Ci si riferisce ad esempio a: consulenti legali e fiscali, ad esperti di informatica, ad insegnanti, ad istruttori, ad attori di teatro, ad ingegneri ed architetti, a giardinieri, ad esperti di domotica, paesaggistica, coworking, progettazione, impiantistica (nei settori: geotermico, fitodepurazione, fotovoltaico).

Lo sviluppo delle attività ha richiesto il coinvolgimento di risorse strutturali quali ad esempio: utilizzo di sedi, locali, aule. Molto spesso tali risorse sono state

messe a disposizione, a titolo gratuito, da organizzazioni, associazioni, polisportive, commercianti, condomini, che hanno partecipato direttamente, o in qualche modo hanno collaborato alla realizzazione del progetto.

Fondamentale è stato l'utilizzo di attrezzature e tecnologie che molto spesso ha consentito di valorizzare e migliorare le buone pratiche sociali. Ci si riferisce ad esempio alla disponibilità di: computer, proiettori, casse acustiche, impianti di irrigazione, taglia erba, video bacheca, materiali per la pulizia, la manutenzione e l'inverniciatura.

Occorre inoltre ricordare anche l'apporto di risorse economiche che, a volte, hanno contribuito alla realizzazione delle buone pratiche sociali. Nella maggioranza dei casi tali risorse sono state recuperate grazie all'autofinanziamento dei protagonisti e partecipanti ai progetti, alla costituzione di fondi comuni, alle donazioni e al contributo di associazioni, commercianti, imprese, a qualche forma di rimborso del Comune per i materiali utilizzati.

Si sottolinea infine che, nella maggioranza dei casi, le varie esperienze di cittadinanza attiva hanno fatto riferimento ad un mix di risorse (tempo di lavoro volontario, risorse professionali, strutturali, tecnologiche, economiche, relazionali, creative, progettuali). Ogni percorso infatti ha rappresentato un originale processo di combinazione di molteplici e diverse risorse che i cittadini attivi hanno saputo coinvolgere e promuovere, anche attraverso varie alleanze con le organizzazioni profit, non profit, le associazioni, le istituzioni.

5.5 Sistemi e strumenti comunicativi

Le varie forme di cittadinanza attiva, oltre a rappresentare percorsi creativi e progettuali, interventi, lavori, investimenti di risorse personali, collettive, istituzionali, hanno sviluppato molteplici relazioni fra i diversi attori coinvolti, fra loro, la comunità e il territorio. Le Buone pratiche sociali si sono rivelate sempre delle esperienze comunicative. A questo proposito molti protagonisti contattati hanno sottolineato l'importanza della comunicazione che ha accompagnato tutte le fasi di ogni percorso progettuale e l'ha valorizzato. C'è chi dice che la vita di ogni progetto è legato alla capacità di sviluppare comunicazione sullo stesso. Nella quasi totalità dei casi i cittadini attivi hanno utilizzato sistemi comunicativi tradizionali ed innovativi.

C'è chi ha sottolineato inoltre che sono i progetti stessi, con i relativi interventi, cambiamenti, risultati, ad avere una propria funzione comunicativa. A questo proposito la presenza nel territorio dei cittadini volontari, le loro attività, il loro impegno spesso hanno stimolato una comunicazione spontanea con i passanti, i vicini, i negozianti della zona. Non sempre è stata una comunicazione verbale, infatti qualcuno ha detto che le attività svolte nella comunità e nel territorio spesso hanno fatto sorridere la gente, hanno trasmesso un messaggio educativo, hanno stimolato comportamenti imitativi, atteggiamenti di apprezzamento e di condivisione.

Per quanto riguarda le modalità di comunicazione si è fatto riferimento ad un'ampia gamma di strumenti comunicativi. Anche in questo caso prevale la tendenza a combinare quelli tradizionali con quelli che si avvalgono delle nuove

tecnologie. Nel primo caso quelli più utilizzati sono la comunicazione verbale e il passaparola, gli incontri, il volantaggio, il telefono, l'utilizzo di testi scritti, il comunicato stampa.

Nel secondo caso, quelli più utilizzati sono la posta elettronica, i messaggi con WhatsApp, i siti internet, facebook, le televisioni locali.

5.6 Il ruolo del Comune di Bologna

Occorre sottolineare innanzitutto che il ruolo del Comune di Bologna è stato fondamentale ai fini dello sviluppo del percorso di ricerca-intervento, per vari motivi. In primo luogo per la rilevazione delle buone pratiche sociali oggetto della presente ricerca che, si ricorda, sono gestite da singoli cittadini o gruppi informali. Di solito tali esperienze sono poco conosciute, non entrano nei canali comunicativi più utilizzati, non fanno notizia e quindi non vengono pubblicizzati dai mass media.

Il Comune di Bologna, attraverso lo strumento del patto di collaborazione, è riuscito a dare evidenza alle buone pratiche dei cittadini, anche attraverso modalità di formalizzazione e comunicazione delle stesse. Si ritiene inoltre che tale strumento abbia contribuito a stimolare i cittadini attivi a dare progettualità alle loro idee e ai loro obiettivi, ma anche a valorizzare le attività ed i risultati delle buone pratiche sociali.

In questa prospettiva è stato fondamentale il contatto con il Responsabile (Dr. Di Memmo) dell'Ufficio del Comune di Bologna che si occupa dei patti di collaborazione e della cittadinanza attiva, non solo per la rilevazione delle buone pratiche sociali, ma anche per l'individuazione di alcuni testimoni significativi in grado di fornire ulteriori informazioni e valutazioni in tale ambito. Il contatto con questi testimoni ha consentito di individuare altri progetti, condotti da cittadini attivi, che altrimenti non sarebbero stati presi in considerazione.

Il progetto di ricerca-intervento ha poi dato spazio al parere dei protagonisti delle buone pratiche sociali in merito al ruolo svolto dal comune nello sviluppo delle diverse esperienze progettuali.

In alcuni casi tali pareri fanno riferimento alle funzioni svolte dall'ente locale e dai quartieri che, ad esempio, hanno dato la disponibilità di spazi e strutture, del suolo pubblico, del materiale o del rimborso spese e del supporto necessario alla realizzazione del progetto. A volte, invece, il Comune ha svolto un ruolo di facilitazione, attraverso un'attività di coordinamento dei vari assessorati che i progetti prevedevano di contattare, ma anche del coinvolgimento di attori interni (come la polizia locale per un'attività di vigilanza), o esterni al Comune (come la Soprintendenza alle belle arti, nella pulizia ed invernatura dei muri) che risultavano determinanti ai fini di un'efficace realizzazione dei progetti.

Quasi sempre il ruolo dell'ente locale è andato ben oltre una semplice accettazione delle proposte, un'autorizzazione delle attività ed una formalizzazione dei patti di collaborazione. Il Comune di Bologna ha assicurato che ogni progetto potesse operare nel rispetto del territorio, della comunità, nell'interesse di tutti i cittadini, garantendo la serenità dei protagonisti delle

buone pratiche sociali. Ha inoltre svolto una funzione di comunicazione degli interventi realizzati, ma spesso anche una vera e propria promozione dei progetti.

Nello svolgimento delle funzioni sopra individuate è risultato determinante il ruolo dei Quartieri che, conoscendo il territorio ed essendo vicini ai cittadini, hanno contribuito in modo significativo alla realizzazione dei progetti. In alcuni casi sono stati gli stessi presidenti di quartiere a mantenere una comunicazione diretta con i cittadini attivi.

Occorre però sottolineare che il ruolo svolto dall'ente locale non sempre si è manifestato secondo le aspettative dei responsabili delle buone pratiche sociali che si sono lamentati, a volte, per i tempi lunghi di coinvolgimento della pubblica amministrazione e per la scarsa promozione dei progetti. Nella maggioranza dei casi i protagonisti della cittadinanza attiva si sono lamentati della eccessiva burocrazia che ha condizionato il rapporto con l'ente locale anche quando si è riconosciuto importante il ruolo svolto dal Comune di Bologna. A questo proposito, in merito alla dimensione burocratica, sono emerse altre questioni che verranno più diffusamente analizzate, in seguito, nell'apposito paragrafo dei "nodi problematici".

6. I risultati e la rilevanza sociale dei progetti

L'analisi dei risultati dei progetti non può che fare riferimento alle tre grandi aree dei bisogni sociali e degli obiettivi individuate al paragrafo 5.2.

Nella maggioranza dei casi i protagonisti della cittadinanza attiva sottolineano la rilevanza sociale dei risultati connessi alla cura della cosa pubblica, all'educazione al senso civico e al miglioramento del rapporto fra cittadini e comune. In particolare vengono messi in evidenza i seguenti risultati: si rileva "più diligenza", "minore degrado", "rispetto a prima, quando i muri erano pieni di scritte"; "maggiore civiltà di comportamento tesa anche a dimostrare positività"; "promozione di comportamenti civici per la valorizzazione culturale e sociale del territorio"; "educazione al rispetto e alla pulizia delle aree verdi", "lotta al consumismo". Conseguentemente si sviluppa una nuova alleanza fra cittadini e Comune: in tale prospettiva "i cittadini sono uno stimolo a lavorare meglio". Tale risultato assume particolare rilievo e rappresenta un segnale in controtendenza in questo periodo caratterizzato da una profonda crisi di rappresentanza che tende a delegittimare il ruolo degli amministratori pubblici e delle istituzioni.

Un'altra parte significativa di cittadini attivi focalizza l'attenzione sui risultati connessi alla valorizzazione dell'inclusione sociale e della promozione di capitale sociale. In particolare vengono messi in evidenza i seguenti risultati: "le buone pratiche sociali contrastano la propria solitudine e quella degli altri e quindi promuovono coesione sociale"; a questo proposito c'è chi sottolinea la "forte coesione che si instaura fra tutti i cittadini (co-housers) coinvolti in un progetto di co-housing, attraverso sistematici incontri mensili"; "le persone, impegnate nei diversi progetti, sono in contatto continuo con altri cittadini"; "nell'ambito della cittadinanza attiva lo sport può rappresentare uno strumento di integrazione e

sviluppo della comunicazione sociale”; “il miglioramento delle competenze orali e scritte delle persone immigrate migliora l'inclusione sociale”; “l'utilizzo di un Kit comune per le feste di compleanno dei bambini non solo è servito a tante persone, ma ha consentito di sviluppare nuove relazioni fra genitori”.

Non si possono sottovalutare inoltre i risultati che dimostrano la possibilità di coniugare la promozione di qualità della vita e lo sviluppo del territorio. In particolare si sottolinea la capacità delle buone pratiche sociali non solo “di rispondere alle esigenze dei cittadini, ma anche di migliorare la loro qualità della vita”; in questo senso sono molte le persone che “ringraziano i protagonisti delle buone pratiche sociali“, ad esempio nella cura di uno spazio verde, o che “riconoscono i risultati positivi dei progetti“, ad esempio “attraverso una video bacheca è stato possibile fornire informazioni e servizi di utilità sociale”. Occorre rilevare inoltre che “grazie alle vie ripulite e alle buone pratiche sociali riaprono attività commerciali”; per questo sia i cittadini che i negozianti “richiedono ai responsabili dei progetti quando verranno organizzate altre feste ed iniziative tese a valorizzare il territorio e ad animare la comunità”.

Occorre sottolineare infine che gli importanti risultati prodotti dalle buone pratiche sociali mettono in evidenza sempre più la particolare identità e rilevanza sociale della cittadinanza attiva che non può essere interpretata solo come attività di volontariato. In questo senso i responsabili dei progetti, ma anche i testimoni significativi coinvolti hanno sottolineato che “i cittadini attivi sono orientati da uno spirito di autonomia; solo in alcuni casi cercano di aggangiarsi ad associazioni, senza iscriversi, perché non vogliono vincoli, o sentirsi in obbligo”. Essi tendono a rifiutare un ruolo puramente esecutivo, per esprimere una progettualità che fa riferimento a “tempo, idee e competenze da mettere a disposizione della comunità”. Qualcuno sottolinea che la cittadinanza attiva può assumere un ruolo importante, in questa epoca “caratterizzata dal grande calo del volontariato”, solo se sarà in grado “di sviluppare azioni trasversali e circolari senza rinchiudersi in un piccolo orticello autoreferenziale”.

7. Gli elementi innovativi delle buone pratiche sociali

Come si è visto l'identità della cittadinanza attiva tende ad assumere caratteristiche che richiedono nuove categorie interpretative dell'attività di volontariato. E' per questo che diventa fondamentale cercare di comprendere quali sono gli elementi innovativi delle esperienze, dei progetti e dei patti di collaborazione realizzati dai singoli cittadini o dai gruppi informali.

Ancora una volta si cercherà di rappresentare tali elementi attraverso la narrazione dei testimoni significativi coinvolti e dei protagonisti delle buone pratiche sociali.

Un primo elemento che caratterizza in senso innovativo le buone pratiche sociali di cittadinanza attiva è rappresentato dalla volontà di dare risposta a nuovi bisogni relativi all'area del benessere personale e della qualità della vita nella comunità locale. Secondo le testimonianze raccolte, sono esperienze che cercano di “rispondere a nuovi bisogni sociali” e per questo, a volte sono “in controtendenza, in questa società centrata sull'individualismo e sulla

conflittualità crescente”. In tale prospettiva si propongono, ad esempio, di “sviluppare fiducia nell'altro”, di “coinvolgere la popolazione nella promozione di sicurezza”, ma anche di ribaltare una cultura diffusa che relega il cittadino al semplice ruolo di elettore, utente, consumatore, paziente. A questo proposito le buone pratiche sociali intendono “promuovere una maggiore partecipazione dei cittadini”, ad esempio attraverso “una loro partecipazione diretta alla cura del territorio, per rendere migliore e più bella la città”. Fra i nuovi bisogni si focalizza l'attenzione anche su “l'utilizzo di nuove tecnologie per la sostenibilità ambientale”, sull'esigenza di dare vita a una diversa modalità di abitare”.

Le esperienze dei cittadini attivi tendono a rinnovare ed arricchire la concezione tradizionale di volontariato: “sta emergendo un volontariato più diffuso e meno strutturato, che aumenta il protagonismo dei cittadini. E' un volontariato più contagioso perché coinvolge le persone e le interroga: come posso farlo anch'io?” Cambia “l'identità dei volontari (singoli e gruppi non formalmente costituiti), legata a quello che fanno e non all'appartenenza ad un'organizzazione”. Queste esperienze danno rilevanza alle relazioni che si sviluppano con la cittadinanza attiva: “le relazioni dei volontari non aiutano solo le persone in difficoltà, ma rispondono ai bisogni e ai problemi dei volontari stessi”. Si valorizza quindi una prospettiva di reciprocità in cui il cittadino attivo non è solo portatore di risorse, ma anche di bisogni, come del resto il fruitore dell'attività di volontariato non può essere rappresentato solo in termini di esigenze, ma anche di capacità, di talenti, di opportunità, di idee progettuali, quale protagonista attivo di un percorso comune di rigenerazione. Ne emerge quindi un secondo importante elemento innovativo, quello del protagonismo del cittadino che, indipendentemente dalla sua situazione di bisogno e/o di disponibilità, fa sempre riferimento ad un 'approccio abilitante' teso a valorizzare il capitale umano e sociale diffuso nel territorio. In tale prospettiva i ruoli tradizionali di utente, consumatore, paziente, ma anche di volontario, tendono a trasformarsi in quelli di cittadini attivi che, nell'ambito di relazioni dotate di reciprocità, sono in grado di promuovere insieme benessere e qualità della vita.

Un terzo elemento innovativo è rappresentato dalla capacità delle buone pratiche sociali di sviluppare relazioni di alleanza, fra i diversi attori coinvolti, e di valorizzare le loro risorse. Le relazioni fra i principali protagonisti dei progetti tendono alla condivisione non solo delle attività, ma anche delle scelte perché “utilizzano il metodo del consenso nelle decisioni”. Sono relazioni destinate a durare nel tempo perché “continuano anche dopo il progetto” e in qualche modo contagiose; si sottolinea infatti che “l'aggregazione delle persone su un obiettivo concreto consente di sviluppare legami di comunità che vanno oltre tale obiettivo”. Tali relazioni tendono, in alcuni casi, a “sviluppare alleanze intergenerazionali”, in altri ad un “arricchimento dei volontari e degli studenti, attraverso lo scambio con altre culture molto diverse fra loro”. Alcuni arrivano perfino a sostenere che le buone pratiche sociali possono essere considerate degli “strumenti per lavorare insieme su obiettivi concreti e quindi praticare la democrazia”. In tale prospettiva emergono infatti segnali di innovazione nel rapporto fra i cittadini e le istituzioni e quindi di sperimentazione di nuove alleanze orientate a migliorare il ruolo di entrambi. A questo proposito si fa esplicito riferimento a “nuovi canali di comunicazione fra comune e cittadini” e

ad “un nuovo patto di cittadinanza”. Se da un lato “lavorare con gli operatori del comune aiuta a fare meglio il volontario”, dall'altro emerge il contributo positivo che le buone pratiche sociali sono in grado di fornire al comune, attraverso un vero e proprio miglioramento delle sue funzioni. Perché “aiutano il comune ad essere attento ai bisogni dei cittadini, con un atteggiamento di accoglienza e di semplificazione”, ma anche perché le proposte dei cittadini sono trasversali e costringono il comune a far lavorare in modo integrato i diversi uffici e quindi a lavorare meglio”. In questo senso sono proprio i professionisti dell'ente locale ad affermare che “lavorare con i cittadini volontari è una grande ricchezza per gli operatori del comune; queste persone hanno delle intuizioni e forniscono nuove chiavi di lettura che aiutano il lavoro degli operatori”.

Sono proprio tali intuizioni e nuove chiavi di lettura che mettono in evidenza il quarto elemento innovativo, costituito dalla capacità creativa dei cittadini. E' un valore aggiunto specifico della cittadinanza attiva che dà nuovo senso alle buone pratiche sociali (a questo proposito “i singoli cittadini volontari esprimono la propria creatività in modo libero e diretto senza la mediazione di organizzazioni”), ma anche che contribuisce a sviluppare il capitale di invenzione sociale di una comunità e di un territorio (non a caso si sostiene che “la qualità delle idee progettuali dei cittadini mette in evidenza una intelligenza collettiva”). Si ritiene che i patti di collaborazione, ma anche la presente ricerca-intervento possano costituire degli strumenti per valorizzare questo patrimonio di creatività ed intelligenza collettiva dei cittadini che altrimenti rischia di essere sottovalutato e dimenticato.

8. Alcuni nodi problematici

Gli elementi innovativi e di rilevanza sociale individuati non possono nascondere i nodi problematici che incidono negativamente sul ruolo e sulle potenzialità delle buone pratiche sociali. Anche in questo caso è interessante dare voce ai testimoni significativi e ai protagonisti della cittadinanza attiva.

Se da un lato, come è emerso, la creatività, la progettualità, l'autonomia, rappresentano una risorsa specifica dei cittadini e dei gruppi informali, dall'altro non si possono sottovalutare i limiti ed i problemi propri di tali attori che non appartengono ad alcuna organizzazione. La mancanza di una struttura organizzativa di riferimento può infatti creare “difficoltà a garantire affidabilità, durata e permanenza nel tempo degli interventi”, ma a volte anche “il rischio che il singolo cittadino si scoraggi”, o “venga preso dallo sconforto che gli fa abbandonare l'impresa”. I singoli cittadini o i gruppi informali rilevano anche altri nodi problematici legati ai rischi connessi alle attività svolte: “se uno si fa male di chi è la responsabilità?” A questo proposito emerge il problema dell'assicurazione, ma anche quello di poter contare su eventuali finanziamenti. Tali nodi spesso non vengono risolti in modo adeguato.

Occorre poi sottolineare altre difficoltà più legate alla valutazione, comunicazione e diffusione delle buone pratiche sociali. Per quanto riguarda la valutazione si rilevano differenze nelle varie tipologie di progetto, che evidentemente richiedono anche specifici indicatori ed approcci valutativi. Ci si

riferisce in particolare alla “differenza fra progetti rivolti alle cose e alle persone”. Per quanto riguarda la comunicazione e diffusione si rilevano “difficoltà ad esportare le buone pratiche sociali” e quindi a replicare i progetti, a consolidare e ad estendere le esperienze realizzate.

Si rilevano inoltre altre questioni che non sono specifiche della cittadinanza attiva, ma sono più in generale del mondo del volontariato: alcuni mettono in evidenza il “rischio di autoreferenzialità dei gruppi di volontari”, altri invece focalizzano l'attenzione su i diversi orientamenti ideologici e valori di riferimento che possono far emergere “un conflitto fra ottica caritatevole ed approccio laico dei cittadini volontari”.

E' necessario infine mettere in evidenza che la maggioranza delle osservazioni critiche si riferiscono al rapporto con l'ente locale e ai nodi della burocrazia. Pur avendo sottolineato in precedenza (al paragrafo 5.6) l'importante contributo del Comune di Bologna e dei Quartieri, nella valorizzazione delle buone pratiche sociali, attraverso i patti di collaborazione, non si possono sottovalutare i tanti problemi evidenziati dai protagonisti della cittadinanza attiva che riguardano appunto le relazioni con la pubblica amministrazione. La particolare attenzione rivolta a tali problemi non vuole rappresentare una critica fine a se stessa, ma si propone di cogliere alcuni ambiti di miglioramento nel rapporto fra cittadini ed ente locale.

L'area problematica che tutti i protagonisti dei progetti hanno individuato come prioritaria è la cosiddetta “burocrazia” che assume diverse connotazioni critiche. Ecco alcune osservazioni esemplificative che in qualche modo caratterizzano i vissuti e le esperienze dei cittadini attivi, rispetto a tale area problematica: “la burocrazia, il singolo cittadino non ha ascolto”; “la parte burocratica è stata la più dura: bisogna avere tempo da perdere ed essere tenaci”; “la burocrazia: gli ostacoli messi dalla sovrintendenza delle belle arti”; “la pubblica amministrazione deve cambiare pelle, deve essere meno burocratica”. In tali osservazioni si entra anche nel merito del ruolo che il comune ha o potrebbe avere in merito alla burocrazia. Si sottolinea che spesso non c'è neppure la capacità di cogliere il problema; c'è infatti chi sottolinea “la difficoltà del comune di riconoscere quando la burocrazia il senso non ce l'ha”. Ma anche quando c'è questa consapevolezza, emerge la difficoltà di dare senso e valore ad alcune funzioni positive della burocrazia; c'è chi rileva la “difficoltà del comune di far capire ai cittadini il senso della burocrazia per garantire la sicurezza e la tutela degli interessi di tutti i cittadini”.

Sono emersi anche degli orientamenti tesi a valorizzare il ruolo dei diversi attori, nell'ambito di una gestione più appropriata della burocrazia, ma anche a qualificare determinate funzioni che vengono vissute solo come burocratiche perché non motivate nel modo migliore. E allora c'è chi sostiene che “la pubblica amministrazione ha il compito di dare regole, di fornire autorizzazioni, ma anche motivazioni se risponde negativamente, senza 'rimpallare'. Il cittadino merita decisioni e risposte semplici e veloci”. Si entra anche nel merito di alcuni orientamenti ed atteggiamenti che possono migliorare il rapporto fra cittadino e pubblica amministrazione: “nel rapporto fra Comune e volontari emerge la necessità di accoglienza, dialogo, comunicazione, condivisione, formazione, valutazione, per garantire che i volontari siano protagonisti”. A questo proposito

è fondamentale che vi sia il rispetto e la valorizzazione dei ruoli onde evitare false aspettative, o possibili strumentalizzazioni. Così ad esempio nel rapporto fra professionisti dell'ente locale e cittadini, può succedere che gli “operatori del comune si possano dimenticare che i cittadini sono dei volontari e non dei professionisti con competenze e conoscenze specifiche”, ma anche che “alcuni approcci dei volontari (che fanno riferimento a buonismo, carità cristiana, proselitismo), non facciano i conti con le regole della pubblica amministrazione”. Occorre poi aggiungere che i testimoni significativi ed i cittadini coinvolti hanno sviluppato anche alcune osservazioni critiche in merito a specifiche funzioni del comune, quali ad esempio: la comunicazione, la promozione, la fornitura dei materiali, la co-progettazione.

In merito alla comunicazione alcuni sollevano critiche relative “ai tempi lunghi per il coinvolgimento del comune”, o alla “lentezza e mancanza di indicazioni, da parte del comune”. Non a caso si sostiene che “nel rapporto fra comune e volontari è necessario garantire una comunicazione costante e frequente”.

Per quanto riguarda la funzione di promozione, diversi cittadini attivi lamentano “la scarsa promozione del progetto da parte del comune”.

Per quanto riguarda la fornitura di materiali emergono lamentele per “le difficoltà del comune di fornire il materiale necessario in tempi brevi”, ma anche richieste di un maggiore sostegno e tutela del lavoro svolto; a questo proposito chi cura un'area verde afferma che “ci vorrebbero cartelli e recinzioni per evitare che nelle aree bonificate venga annullato il lavoro svolto; spesso i possessori di cani non sono sensibili”.

In considerazione dei problemi evidenziati risulta più complesso adottare il metodo della co-progettazione che tutti sembrerebbero auspicare. Si rilevano infatti “difficoltà nella co-progettazione e cogestione fra volontari singoli, associazioni e comune. Difficoltà nel trovare un linguaggio comune; necessità degli operatori di trovare altri linguaggi più adatti alla comunicazione con i cittadini volontari”.

9. Suggerimenti per consolidare le Buone pratiche sociali dei cittadini

Le esperienze maturate dai testimoni significativi e dai protagonisti della cittadinanza attiva hanno consentito di focalizzare l'attenzione sui possibili orientamenti per consolidare, ma anche diffondere le buone pratiche dei cittadini. Sono emersi una serie di suggerimenti che si ritiene possano essere utili sia per gli attori coinvolti nel coordinamento dei progetti, per gli amministratori, i dirigenti e gli operatori dell'ente locale, sia per i cittadini interessati ad un futuro impegno in attività di cittadinanza attiva.

Emergono tre aree di suggerimenti che riguardano: 1) lo sviluppo di una nuova cultura della partecipazione e della promozione del bene comune; 2) il miglioramento della comunicazione fra comune (quartieri) e cittadini; 3) il lavoro di gruppo e di comunità.

Per quanto riguarda la prima area si tratta di sviluppare un profondo cambiamento dei paradigmi di riferimento, dei valori, degli atteggiamenti, attraverso cui ridefinire la partecipazione dei cittadini, il rapporto fra pubblica

amministrazione e persone, la cura del bene comune. Si può cogliere il senso di questa specie di rivoluzione culturale attraverso le testimonianze degli attori coinvolti, che vengono citate sinteticamente qui di seguito: “occuparsi dei beni comuni è utile per vivere meglio in comunità”; la vivibilità del territorio dipende soprattutto da te”; “lo stato siamo noi, il comune siamo noi”; “l'importante è non solo lamentarsi, ma rimboccarsi le maniche e cominciare a fare”; “cominciare a fare non è solo un dovere degli altri, ma dipende anche da me”; “occorre guardarsi attorno per vedere le cose da migliorare e le situazioni concrete in cui lavorare”; “non sempre è vero che le amministrazioni pubbliche lasciano solo il cittadino”; “è necessario superare i pregiudizi sull'amministrazione pubblica dove ci sono cambiamenti in atto e persone di buona volontà”.

Questi orientamenti culturali rappresentano la base di partenza, ma anche la molla, per motivare l'attivazione di una buona pratica sociale di cittadinanza attiva. Non si possono sottovalutare però altri valori ed atteggiamenti, che vengono suggeriti dagli attori coinvolti, al fine di sviluppare concretamente un percorso progettuale: “ci vuole continuità, costanza per portare a termine e diffondere le iniziative programmate”; “l'importante è non scoraggiarsi”; “occorre coinvolgere persone che sappiano cosa vuol dire lavorare”; “occorre evitare lavori troppo difficili”.

Anche per quanto riguarda la seconda area si tratta di promuovere un profondo cambiamento nelle relazioni e nelle comunicazioni fra pubblica amministrazione e persone. Tale cambiamento è in qualche modo legato ad una ridefinizione della *mission* e del ruolo del comune e del cittadino. L'ente locale non può essere considerato solo nella sue funzioni di rappresentanza politica e agenzia di servizi, ma anche di promozione dei diritti e delle buone pratiche sociali. Il cittadino non può essere confinato negli esclusivi ruoli di elettore, utente, consumatore, ma anche di protagonista di una cittadinanza attiva, di imprenditore di qualità della vita, di curatore del bene comune. E' proprio alla luce di questa ridefinizione dei ruoli che diventa indispensabile inventare nuove relazioni e comunicazioni fondate sulla reciprocità, sul rispetto, sulla condivisione, sulla collaborazione. Il senso di questo cambiamento ancora una volta scaturisce dalle testimonianze degli attori coinvolti: “nel rapporto fra comune/quartiere e cittadini attivi è necessario garantire una disponibilità di ascolto e di accoglienza delle idee, una comunicazione costante e frequente e una condivisione delle decisioni”; “la pubblica amministrazione deve essere riconosciuta e riconoscibile, assumendo un ruolo attivo e dedicando molte energie nelle relazioni con i cittadini”. In questo profondo cambiamento il ruolo attivo dell'ente locale deve essere orientato a creare e comunicare le condizioni più favorevoli affinché le persone possano esprimere al meglio la propria cittadinanza attiva. In questa prospettiva, “nel rapporto fra comune e cittadini attivi, è necessario fare capire il contesto, dare un perimetro certo in cui possano sviluppare la loro attività, fornendo loro informazioni su cosa esiste già, sviluppando obiettivi condivisibili”; “il comune dovrebbe far capire ai cittadini attivi che un coordinamento è un'opportunità e un valore aggiunto, ma anche che la pubblica amministrazione non intende sfruttare i volontari, o delegare proprie funzioni”. In questo senso assume particolare rilievo il nuovo ruolo del Quartiere che, a Bologna, ha assunto come principale *mission* proprio quella della promozione della partecipazione;

per cui “è necessario valorizzare il ruolo del Quartiere e la sua disponibilità ad ascoltare e a rispondere ai cittadini”; come del resto può essere utile, in determinati casi, “chiedere un appuntamento direttamente al Presidente del Quartiere”.

Ma il cambiamento del senso delle relazioni richiede evidentemente anche nuove modalità e strumenti comunicativi; ci si riferisce alla necessità di: “utilizzare forme di comunicazione innovative”; e in questa prospettiva “gli strumenti di comunicazione fra comune/quartiere e cittadini attivi devono essere diversi ed integrati, tarati di volta in volta, in rapporto alle situazioni e ai target di riferimento”. Fondamentale è l'utilizzo delle nuove tecnologie comunicative; per questo “è necessario coinvolgere le persone (non solo anziane) che non hanno dimestichezza con il web, al fine di migliorare la comunicazione”; ma anche valorizzare altre forme per comunicare alla popolazione il senso di un progetto di cittadinanza attiva (ad esempio: “l'utilizzo di una pubblicità visiva, attraverso dei pettorali che facciano riconoscere il ruolo dei cittadini volontari impegnati nella cura di un'area verde”).

Per quanto riguarda la terza area si tratta di sviluppare un lavoro di gruppo e di comunità orientato a combattere il rischio dell'isolamento del singolo cittadino, o dell'autoreferenzialità del gruppo informale, ma anche a creare reti, alleanze, condivisioni. Un antidoto contro tale rischio è quello di “fare gruppo e puntare su piccoli gruppi di lavoro”; per questo è fondamentale scoprire “la passione e il piacere di stare insieme”. Occorre sottolineare che qualsiasi progetto, anche se, in una prima fase è stato elaborato da un singolo cittadino, per poter sviluppare le proprie potenzialità, di norma, deve promuovere alleanze con altri cittadini, associazioni, organizzazioni, istituzioni del territorio. In questa prospettiva “significa ragionare in termini di comunità sociale, trovare compromessi, con il metodo del consenso”, significa quindi promuovere un lavoro di comunità teso a coinvolgere tutte le risorse della comunità e del territorio, ma anche a “sviluppare reti di volontariato per lo scambio delle esperienze, del tempo e dei bisogni per una contaminazione”. Se si vuole sviluppare e diffondere il capitale di invenzione sociale creato dalle varie forme di cittadinanza attiva è fondamentale trovare forme e sedi di confronto, di verifica, di valutazione delle buone pratiche sociali che siano in grado di promuovere una contaminazione non solo delle esperienze e dei progetti, ma anche delle diverse culture di riferimento. Questo può consentire di sviluppare anche delle relazioni significative fra i principali attori sociali del territorio (le reti dei cittadini attivi e il terzo settore, le imprese e le istituzioni) al fine di generare connessioni di senso fra le rispettive logiche di riferimento (reciprocità, scambio, redistribuzione) e quindi processi di innovazione sociale partecipata.

10. Ulteriori ambiti e possibilità di sviluppo delle Buone pratiche sociali

L'esperienza maturata, attraverso il percorso di ricerca-intervento, ha consentito anche di individuare alcune ipotesi per allargare ulteriormente gli ambiti operativi delle buone pratiche sociali. Le proposte degli attori coinvolti sono state raggruppate in aree di possibile intervento indicate, qui di seguito,

attraverso parole chiave:

- *il volontariato del sapere di una comunità educante* per valorizzare le conoscenze e competenze dei cittadini e le risorse del territorio (ci si riferisce ad esempio a: educazione informatica, alfabetizzazione degli stranieri, preparazione ed accompagnamento per visite a musei e monumenti, recupero di libri usati da mettere a disposizione della comunità);
- *educazione e formazione di bambini e giovani* (ci si riferisce ad esempio a: educazione sportiva, educazione civica, doposcuola, tutor di minori non accompagnati, supporto nell'accompagnamento dei bambini delle scuole per conoscere il quartiere, formazione ed orientamento professionale, organizzazione di stages presso aziende disponibili);
- *educazione e tutela ambientale* (ci si riferisce ad esempio a: come migliorare la raccolta differenziata, anche attraverso il cosiddetto 'vigile del rusco', lotta agli sprechi, come ridare nuova vita agli oggetti, educazione all'energia libera, accompagnamento e conoscenza dei parchi cittadini);
- *cantieri della legalità* (ci si riferisce ad esempio a: corsi e attività educative per migliorare il rispetto delle regole, per sviluppare gli anticorpi del malaffare, per migliorare i comportamenti nella strada ed il senso civico, attività di promozione della sicurezza);
- *turismo sociale ed esperienziale* (ci si riferisce a: organizzazione, accompagnamento, promozione di percorsi di conoscenza della città, anche attraverso le relazioni con testimoni significativi, la partecipazione attiva ad eventi ricreativi, culturali, religiosi, sociali ed economici particolarmente rappresentativi della comunità, di zone e monumenti del territorio);
- *valorizzazione della storia del territorio* (ci si riferisce ad esempio a: raccolta e digitalizzazione delle foto della storia del territorio, coinvolgimento di testimoni significativi che possono comunicare esperienze, ricordi, storie, eventi, episodi vissuti in alcune zone cittadine);
- *insieme si può fare cultura dal basso* (ci si riferisce ad esempio a: organizzazione di incontri ed eventi tesi a comunicare buone pratiche sociali, progetti, esperienze, testimonianze, reti relazionali, percorsi operativi, interventi, spesso trascurati dai mass media, per promuovere una cultura della comunità e del territorio che rischia di essere ignorata, o sottovalutata);
- *rigenerazione urbana e sociale* (ci si riferisce ad esempio a: rigenerazione di immobili abbandonati e beni comuni, adozione e tutela dei parchi cittadini, valorizzazione, vigilanza ed animazione di luoghi di aggregazione sociale, attività di prevenzione e vigilanza per promuovere una migliore sicurezza nel territorio);
- *valorizzazione delle sagre e feste di zona e quartiere* (ci si riferisce ad esempio alla progettazione e riconversione di eventi ludici, che attualmente rischiano di assumere solo una finalità di tipo economico (mostra e vendita di prodotti e servizi), per trasformarli in occasioni di incontro delle persone, di socializzazione, di inclusione sociale, di

integrazione culturale, di alleanza intergenerazionale, di collaborazione fra cittadini, imprese, organizzazioni non profit, istituzioni, di comunicazione fra pubblica amministrazione e cittadini, di conoscenza e cura dei beni comuni);

- *miglioramento delle relazioni di prossimità* (ci si riferisce ad esempio a: organizzazione di eventi e feste finalizzate all'inclusione sociale e alla riduzione della solitudine, attività di monitoraggio delle persone anziane e/o fragili, attività di comunicazione ed animazione per facilitare le relazioni di vicinato e di auto-mutuo aiuto, attività orientate alla prevenzione e riduzione dei conflitti nelle relazioni di condominio e di vicinato);
- *attivazione di nuove reti di solidarietà* (ci si riferisce ad esempio a: attività di sostegno economico di persone in difficoltà, di buone pratiche sociali, di progetti per la cura di beni comuni, attraverso il coinvolgimento di gruppi e reti di cittadini che, attraverso forme di auto tassazione, si impegnano insieme per il raggiungimento di alcuni obiettivi condivisi);
- *circolo virtuoso della cucina* (ci si riferisce ad esempio a: iniziative per garantire una sana alimentazione alle persone in difficoltà economica, per favorire la convivialità, lo scambio culturale, l'educazione alimentare);
- *sostegno nelle pratiche burocratiche e nell'accesso ai servizi* (ci si riferisce ad esempio a: amministratore di sostegno per adulti e anziani, assistenza amministrativa e finanziaria, supporto nella gestione di pratiche burocratiche e nell'accesso ai servizi, accompagnamento fisico agli uffici, attività integrative ed esercitazioni nell'ambito di corsi per gli addetti al rapporto con il pubblico; accompagnamento ai negozi, spesa a domicilio);
- *attività di manutenzione della casa di persone anziane e/o fragili* (ci si riferisce ad esempio a: piccoli lavori di controllo e manutenzione della casa rivolti a persone con limitate autonomie e difficoltà economiche).

Gli attori coinvolti hanno anche individuato possibili strumenti per incentivare la cittadinanza attiva, ad esempio attraverso: la costituzione di una banca delle buone pratiche sociali e dei cittadini attivi, il supporto operativo per garantire un adeguato rapporto fra domanda ed offerta, l'attivazione di forme di assicurazione, garanzia ed affidabilità dei cittadini attivi, lo sviluppo di occasioni di confronto sulle esperienze realizzate, l'utilizzo di siti e social network per la conoscenza reciproca dei cittadini attivi, la formazione e l'orientamento per i cittadini che si apprestano, o vorrebbero promuovere buone pratiche sociali, il supporto per facilitare le relazioni fra cittadini ed ente locale, l'organizzazione di eventi pubblici per lo sviluppo della cultura della cittadinanza attiva, il coinvolgimento dei mass media per comunicare esperienze, progetti e testimonianze dei cittadini attivi.

11. Alcune considerazioni ed ipotesi operative

Una delle finalità della presente ricerca-intervento era quella di far emergere una particolare forma di cittadinanza attiva che coinvolge singoli cittadini e gruppi informali. Tale ricerca ha cercato appunto di focalizzare l'attenzione su

questa realtà che molto spesso viene ignorata, sottovalutata, ma a volte anche contrastata. Troppe volte le azioni dei cittadini attivi sono state considerate assimilabili al mondo del volontariato, anche se condizionate negativamente dal non essere inserite in una struttura organizzata formale. La ricerca-intervento ha cercato di cogliere invece il valore di questa particolare forma di cittadinanza attiva, rappresentando le caratteristiche di tali azioni che tendono ad assumere la specifica identità di buone pratiche sociali.

Se prima della ricerca-intervento erano evidenti i limiti delle azioni svolte dai cittadini attivi, che non afferiscono ad associazioni di volontariato o di promozione sociale, dopo e grazie ad essa, è stato possibile cogliere anche le specificità e le potenzialità di tali azioni. Attraverso la ricerca-intervento si è tentato quindi di cogliere il ruolo proprio della cittadinanza attiva protagonista di buone pratiche sociali che, pur vicina al mondo del volontariato, non può essere identificata con esso.

La ricerca-intervento ha cercato di cogliere il valore di esperienze spesso considerate marginali, o poco significative, perché valutate con i modelli interpretativi delle organizzazioni, con le regole delle istituzioni e con le normative esistenti. L'analisi di tali esperienze ha invece consentito di scoprire nuovi scenari e modelli interpretativi, connessi all'identità delle buone pratiche sociali, in grado di aprire anche nuovi ambiti operativi ricchi di notevoli potenzialità.

A questo punto del lavoro svolto, può essere utile cercare di rappresentare sinteticamente il senso di quanto è emerso sia sull'identità delle buone pratiche sociali, sia sulle nuove prospettive culturali ed operative proprie della cittadinanza attiva.

La ricerca-intervento ha messo in evidenza valori, motivazioni e bisogni alternativi rispetto a quelli di una società che sembra dominata da un individualismo crescente. Le buone pratiche sociali prese in considerazione hanno fatto emergere una forte volontà dei cittadini attivi di legare motivazioni individuali con bisogni sociali nella profonda convinzione che sia possibile connettere e conciliare il benessere individuale con la qualità della vita della comunità. Tali esperienze sembrano in contrasto con alcune tendenze proprie di una società globalizzata che tende a sradicare i cittadini dal loro contesto comunitario e territoriale. Riemerge invece il bisogno di sviluppare il senso di appartenenza ad una comunità, ad un territorio, ma anche di occuparsi del bene comune, attraverso un nuovo rapporto fra cittadino e amministrazione pubblica. Gli stessi percorsi di sviluppo delle buone pratiche sociali rappresentano itinerari tesi ad integrare la dimensione individuale con quella sociale; infatti quasi sempre le idee progettuali dei singoli cittadini, per essere realizzate, hanno necessità di sviluppare alleanze con molteplici attori sociali (altri cittadini, gruppi, associazioni, organizzazioni, istituzioni). I progetti esaminati hanno messo in evidenza la necessità di integrare molteplici risorse individuali e sociali (creative e progettuali, strutturali, professionali, tecnologiche, relazionali e comunicative). Non prevalgono le risorse economiche (spesso reperite attraverso l'autofinanziamento e la costituzione di un fondo comune), che invece in questa società sembrano dominanti, ma è fondamentale la disponibilità e l'utilizzo della risorsa 'tempo' messa in campo dai cittadini attivi. Le buone pratiche sociali

hanno sottolineato la centralità della comunicazione fra i vari attori coinvolti e la necessità di una forte integrazione di molteplici e diversi strumenti comunicativi (da quelli tradizionali a quelli più legati alle nuove tecnologie).

Si rivelano centrali i ruoli del Comune di Bologna e dei Quartieri perché hanno consentito di individuare e conoscere molte esperienze che poi sono state prese in considerazione dalla ricerca-intervento. Ma anche perché tali istituzioni, attraverso i patti di collaborazione, hanno supportato, valorizzato e comunicato i relativi percorsi progettuali. L'ente locale assume però rilevanza anche per quanto riguarda molti dei problemi, evidenziati dai testimoni significativi e dai coordinatori dei progetti, che fanno riferimento principalmente alle difficoltà proprie di un sistema ancora troppo burocratico.

La ricerca-intervento ha messo in evidenza inoltre la rilevanza sociale delle esperienze esaminate ed in particolare dei risultati prodotti. Ci si riferisce in particolare a tre grandi aree che sono state definite attraverso alcune parole chiave: 1) la cura del bene comune, l'educazione al senso civico, il miglioramento del rapporto fra cittadini e amministrazione pubblica; 2) la promozione di inclusione sociale e di capitale sociale; 3) il miglioramento della qualità della vita quale fattore di uno sviluppo equo, solidale, sostenibile del territorio.

Questi risultati rappresentano degli indicatori della capacità della cittadinanza attiva di promuovere innovazione sociale partecipata, cioè un'innovazione diffusa che mette al centro la creatività, la progettualità, il benessere delle persone e la qualità della vita della comunità, che attiva reti ed alleanze nel territorio e favorisce un 'altro sviluppo': sociale, culturale, etico, ma anche economico. Si fa riferimento ad un 'approccio abilitante' in grado di valorizzare le risorse, le abilità, le competenze, i talenti del cittadino inteso soprattutto come imprenditore di qualità della vita.

La cittadinanza attiva rappresenta quindi un possibile modo per contribuire a dare una risposta originale a molteplici crisi che oggi attanagliano la società: dalla crisi del volontariato a quella del *welfare*, dalla crisi economica a quella politica e dei sistemi di rappresentanza. Valorizzare la cittadinanza attiva significa infatti innanzitutto ridefinire il patto fra cittadini-sviluppo economico-welfare-istituzioni che ha retto per tanti anni, ma che oggi è profondamente in crisi. I cittadini non possono essere considerati solo come utenti, pazienti, consumatori, elettori, perché hanno idee, competenze, capacità progettuali che non vanno ignorate, ma devono essere valorizzate dall'economia, dalla politica, dal sistema di *welfare*. Lo sviluppo economico non può continuare a sprecare enormi risorse umane, in particolare dei giovani, costretti a rimanere fuori dal mondo del lavoro, deve valorizzare ed utilizzare il contributo della cittadinanza attiva per rispondere ai bisogni reali delle persone e delle comunità, e quindi migliorare la redistribuzione del reddito, ridurre la povertà, ma anche l'inquinamento, gli incidenti sul lavoro e le malattie professionali. Il sistema di *welfare* non può ignorare i tanti bisogni dei cittadini (povertà, fragilità, disagio, dipendenza, non autosufficienza, solitudine) che impediscono un vero universalismo di tale sistema, ma anche la domanda di benessere e qualità della vita a cui non si può rispondere solo con altri servizi e prestazioni, ma con una vera alleanza fra professionisti e cittadini. Le istituzioni e la politica non possono ignorare ancora la necessità di garantire trasparenza, comunicazione e

partecipazione nell'elaborazione delle decisioni, nella gestione e valutazione degli interventi pubblici; non possono nascondere il bisogno dei cittadini di essere ascoltati, valorizzati e supportati per il loro contributo di idee, proposte, progetti, buone pratiche sociali.

E' evidente che la ridefinizione del 'patto' deve passare da una profonda revisione delle *mission*, dei ruoli, delle funzioni, delle relazioni e dei sistemi organizzativi dei principali attori sociali che lo rappresentano; in particolare è necessario un ripensamento del ruolo delle organizzazioni del terzo settore che si propongono di valorizzare la cittadinanza attiva, anche alla luce della recente Riforma.

In questa sede ci si limita a focalizzare l'attenzione su gli scenari e sulle indicazioni operative che riguardano il ruolo e le funzioni dell'Associazione Cittadinanzattiva Emilia-Romagna. In tale prospettiva è fondamentale fare riferimento soprattutto a quanto è emerso dalla ricerca-intervento in merito ai nodi problematici, ai suggerimenti, ai nuovi ambiti e strumenti operativi individuati dagli attori coinvolti nel percorso di ricerca-intervento.

A questo proposito si ritiene che Cittadinanzattiva possa svolgere un ruolo e delle funzioni importanti nelle tre aree dei suggerimenti emersi: 1) nello sviluppo della partecipazione e nella promozione del bene comune; 2) nel miglioramento della comunicazione fra ente locale e cittadini; 3) nell'orientamento per favorire il lavoro di gruppo e di comunità.

Per quanto riguarda la prima area si fa riferimento allo sviluppo di una nuova cultura della partecipazione e della promozione del bene comune. Si tratta di capovolgere l'idea che il cittadino debba partecipare, solo da esterno, ad alcune attività della pubblica amministrazione; esso invece può occuparsi personalmente di alcuni beni comuni (della comunità, del territorio) con cui si identifica e che in qualche modo gli appartengono. I problemi sociali non possono essere considerati come entità esterne di cui lamentarci, ma come questioni che ci riguardano e devono stimolare una responsabilizzazione, un impegno al miglioramento. Le buone pratiche sociali di cittadinanza attiva sono uno strumento per integrare gli interventi pubblici con azioni individuali e sociali di miglioramento del benessere e della qualità della vita, ma anche per stimolare e verificare l'attività della pubblica amministrazione e quindi per un costante rinnovamento ed una continua rigenerazione del patto di rappresentanza fra politici e cittadini. In questa prospettiva Cittadinanzattiva può sviluppare un'azione culturale (attraverso convegni e seminari) tesa all'elaborazione di nuovi paradigmi e modelli operativi sulle forme innovative di partecipazione e di cura del bene comune.

Per quanto riguarda la seconda area, relativa al miglioramento della comunicazione fra ente locale e cittadini, si tratta di arricchire il ruolo del comune e del quartiere attraverso la gestione di nuove relazioni orientate alla reciprocità, condivisione e collaborazione. L'ente locale deve migliorare le funzioni tese ad ascoltare, recepire, rispondere al cittadino. Dare ulteriore spazio, visibilità, riconoscimento alle buone pratiche sociali e ai patti di collaborazione significa legittimare e valorizzare il ruolo del cittadino attivo, ma anche rendere riconoscibile e credibile l'ente locale e quindi sviluppare una efficace comunicazione fra cittadino e comune/quartiere, caratterizzata da una continua ricerca di condivisione di senso e di comprensione reciproca. La valorizzazione della cittadinanza attiva, delle relazioni e comunicazioni fra

pubblica amministrazione e cittadini non può che migliorare anche le funzioni storiche dell'ente locale di rappresentanza politica e di agenzia di servizi. Dare spazio e valore alla cittadinanza attiva, per l'ente locale, significa sviluppare quelle antenne in grado di rilevare, in modo sistematico e in tempo reale, bisogni, problemi, risorse, disponibilità presenti nella comunità e nel territorio. Consente inoltre di acquisire ed investire un importante fattore produttivo, rappresentato dall'invenzione sociale dei cittadini (idee, esperienze, testimonianze, proposte, progetti), che può essere molto utile nella valutazione e nel miglioramento dei servizi erogati dall'ente locale, ma anche nello sviluppo di una progettazione sociale diffusa tesa a mettere in rete associazioni, imprese, istituzioni, cittadini per lo sviluppo di nuove attività imprenditoriali e nuove opportunità di lavoro. In questa prospettiva l'Associazione Cittadinanzattiva può svolgere un ruolo di supporto e consulenza per migliorare la comunicazione fra ente locale e cittadini secondo varie modalità. Ci si riferisce, ad esempio: alla costituzione di una banca delle buone pratiche sociali e dei cittadini attivi, al supporto operativo per garantire un adeguato rapporto fra bisogni rilevati dall'ente locale e disponibilità dei cittadini attivi, all'orientamento delle persone che vorrebbero sviluppare esperienze di cittadinanza attiva, alla gestione di forme assicurative, allo sviluppo di occasioni di confronto sulle buone pratiche sociali realizzate, all'utilizzo di siti e *social network* per la conoscenza reciproca dei cittadini attivi.

Per quanto riguarda la terza area si fa riferimento allo sviluppo di competenze, ed abilità connesse al lavoro di gruppo e di comunità. In questa epoca caratterizzata da un crescente individualismo, anche le persone hanno perso progressivamente le motivazioni, le abilità, il senso dell'azione sociale; inoltre le profonde e rapide trasformazioni della società hanno reso obsolete le metodologie e gli strumenti tradizionali che, in passato, permettevano di progettare percorsi comuni. Oggi i tentativi di accordo e di condivisione di interventi collettivi spesso si arenano per carenza di empatia e per una conflittualità crescente. A volte anche l'aumento del livello di scolarizzazione e l'innalzamento del livello culturale delle persone non riescono a tradursi in capacità di lavorare insieme, di fare rete, di sviluppare e condividere una progettazione comune. Il cittadino che intende operare nella comunità e per la comunità, in questo contesto sociale in continuo cambiamento, ha necessità di acquisire alcune abilità e metodologie proprie della cassetta degli attrezzi del lavoro sociale. Per questo risulta prioritario focalizzare l'attenzione e diffondere le competenze e gli strumenti operativi del lavoro di gruppo, del lavoro sociale di comunità, nell'ambito dei nuovi paradigmi della progettazione ed innovazione sociale partecipata. In questa prospettiva l'Associazione Cittadinanzattiva Emilia Romagna può svolgere un ruolo abilitante nei confronti dei cittadini motivati ed interessati a sviluppare buone pratiche sociali, attraverso l'organizzazione di brevi e semplici attività informative, formative, di orientamento, ma anche di eventuali laboratori in cui sperimentare insieme concretamente l'attivazione e lo sviluppo di un progetto di cittadinanza attiva.

A conclusione del presente rapporto voglio ringraziare tutti coloro che hanno

contribuito attivamente alla realizzazione della ricerca-intervento. Grazie in particolare ai Testimoni significativi, ai Dirigenti del Comune di Bologna, ai Presidenti di Quartiere e ai Responsabili delle buone pratiche sociali che sono stati coinvolti. Un ringraziamento speciale ad Anna Baldini, Segretaria di Cittadinanzattiva Emilia Romagna, che ha accolto con entusiasmo la proposta, che ha sostenuto ed arricchito il progetto nelle diverse fasi, che ha valorizzato gli aspetti operativi ed innovativi del percorso di ricerca-intervento, caratterizzandolo quindi quale buona pratica sociale.

Walther Orsi