



Rapporto descrittivo del modello di gestione per interventi di innovazione sociale

Il termine innovazione sociale indica nuove **idee** (prodotti, servizi e modelli) che vanno incontro ai **bisogni sociali** e che allo stesso tempo **creano nuove relazioni sociali** e nuove forme di collaborazione al fine di migliorare il **benessere** degli individui.

La capacità di realizzare progetti di innovazione sociale dipende dalla volontà di agire in ambito sociale, ma anche dalla capacità di creare e gestire relazioni positive tra i vari gruppi di interesse presenti nella comunità. L'innovazione sociale guarda all'abitare come un sistema di relazioni complesse e a volte anche conflittuali tra persone che condividono spazi, spesso degradati, e servizi spesso carenti.

L'applicazione di questo approccio è particolarmente importante nei quartieri di edilizia residenziale pubblica caratterizzati da una grande complessità di disagio sociale e da relazioni difficili o inesistenti con gli Enti gestori e con la comunità più ampia. In questi contesti l'innovazione sociale mira ad avvicinare l'Ente gestore alla comunità di inquilini residenti e mira a creare un sistema di servizi di prossimità finalizzati a migliorare la qualità dell'abitare, anche in sinergia con il sistema più ampio dei servizi territoriali.

Gli interventi di innovazione sociale intendono migliorare la qualità della vita nei condomini e nei quartieri partendo da una conoscenza diretta dei bisogni e dalla costruzione a più mani della strategia di intervento più pertinente, prestando attenzione all'integrazione della dimensione abitativa con il sistema dei servizi, all'accompagnamento dei soggetti fragili nei percorsi di uscita dalle condizioni di vulnerabilità, alla mediazione dei conflitti fino alla cura collaborativa degli spazi fisici in cui si vive.

La sperimentazione del Modello REHOUSE

Il progetto Rehouse (Renovation packagEs for HOlistic improvement of EU's bUildingS Efficiency) finanziato nell'ambito del programma Horizon Europe prevede la realizzazione, in una palazzina di ERP di proprietà dell'ARCA Capitanata ubicata a Margherita di Savoia, di interventi finalizzati alla riduzione dei consumi energetici e delle emissioni di CO₂, all'incremento comfort interno, unitamente alla sperimentazione di



interventi di innovazione sociale mediante la sperimentazione di un "approccio incentrato sulle persone" basato su co-progettazione e partecipazione sociale.

Il progetto, coordinato da ENEA con la partecipazione di ARCA Capitanata e il supporto della Sezione Politiche Abitative della Regione Puglia ha unito aspetti tecnologici a cooperazione sociale e ha costruito una rete relazionale tra tecnici, progettisti, istituzioni e inquilini a cui è stato assegnato un ruolo attivo per il raggiungimento del cambiamento comportamentale energetico.

La metodologia sperimentata a Margherita di Savoia ha introdotto due elementi innovativi:

- l'impiego di una autodiagnosi sulle abitudini domestiche inerenti l'utilizzo dell'energia condotta con l'ausilio degli inquilini a completamento delle diagnosi energetica e strutturale previste nella fase di analisi pre-progetto;
- l'impiego di un facilitatore sociale che ha creato le condizioni ideali per consentire al gruppo multiattore di dialogare e lavorare in maniera efficace.

Nei processi partecipativi infatti il facilitatore non è un semplice moderatore: è il garante di una dinamica collaborativa fortemente orientata verso l'innovazione sociale, verso una trasformazione della logica delle relazioni in contesti caratterizzati da forti asimmetrie di potere. La costruzione di un canale di dialogo privilegiato con gli inquilini residenti nella palazzina oggetto di intervento a Margherita di Savoia è stato un tratto caratteristico della metodologia di co-design adottata dal facilitatore.

Gli esiti positivi in termini di collaborazione, accettazione non passiva del cambiamento e di acquisizione di consapevolezza da parte dei destinatari finali dell'intervento hanno portato la Sezione Politiche a sistematizzare l'approccio metodologico tutt'ora in corso di REHOUSE nella strategia di contrasto al disagio abitativo da attuare con le risorse della programmazione comunitaria 2021 – 2027 (PR Puglia FESR-FSE+ 2021- 2027), con l'intento di implementare una nuova modalità di intendere l'edilizia residenziale pubblica, che traguardi l'approccio assistenziale verso un abitare di tipo generativo.

La strategia di intervento avviata con DGR n. 1768/2023 pone particolare attenzione al tema del miglioramento della qualità abitativa in termini di sicurezza, efficienza energetica, adeguamento tecnologico, accessibilità e fruibilità da parte di soggetti con disabilità o ridotta capacità motoria e prevede il miglioramento della qualità sociale dell'abitare,



attraverso la sperimentazione di cantieri di innovazione sociale e la creazione di spazi di comunità da destinare a servizi per l'abitare in grado di favorire coesione e inclusione sociale.

Le Agenzie per la Casa e l'Abitare (ARCA) sono state indirizzate nella realizzazione di una indagine sociale che ha coinvolto gli inquilini degli edifici oggetto di intervento, i quali, attraverso la compilazione di un questionario, hanno espresso bisogni di socializzazione e di supporto a cui le ARCA saranno chiamate a dare risposta sia con gli coinvolgimento degli enti del terzo settore presenti, ma anche mediante la sperimentazione di forme di autogestione comunitaria con il coinvolgimento diretto degli stessi inquilini.

Il questionario è stato strutturato per restituire in formazioni inerenti:

- il profilo della famiglia assegnataria (numero di componenti, presenza di soggetti fragili, permanenza nell'alloggio;
- analisi dei servizi presenti nel quartiere e grado di accesso a tali servizi;
- analisi dei bisogni in termini di attività ricreative/sociali/ludiche/culturali che non trovano risposta nei servizi presenti nel quartiere ma sono importanti per l'assegnatario e indicazione delle attività che si vorrebbero attivare nel condominio di residenza;
- analisi delle capacità personali e della volontà di fornire uno specifico contributo nella gestione di questi servizi, qualora fossero attivati nel condominio di residenza.

Su 1.281 famiglie residenti negli alloggi oggetto dell'indagine sociale, 497 hanno compilato il questionario evidenziando un profilo delle famiglie caratterizzato da una prevalenza di nuclei familiari piccoli: il 52,31% delle famiglie che ha compilato il questionario è composto da una o due unità, mentre il 35,81% è composto da 3 o 4 unità. La presenza di famiglie numerose tra i partecipanti all'indagine è ridotta al 9,05% per le famiglie composte da 5/6 unità e al 2,01% per le famiglie composte da oltre 7 unità (Fig 1)

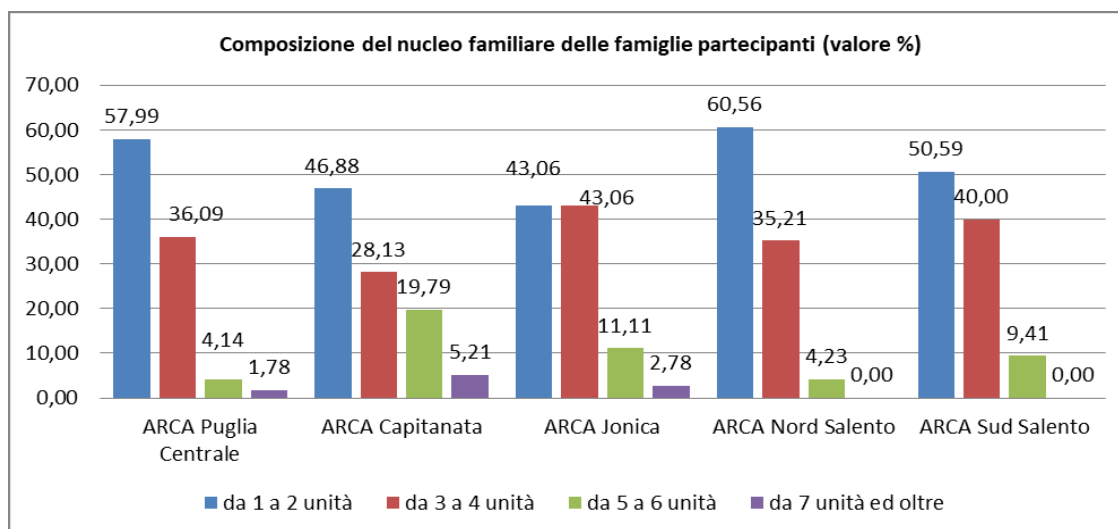


Fig. 1- Composizione del nucleo familiare delle famiglie partecipanti

Nei nuclei familiari partecipanti emergono situazioni di fragilità importanti:

il 49,09% dei nuclei familiari comprende anziani oltre i 65 anni;

il 28,57% comprende persone con disabilità

il 20,72% comprende minori

Tra i nuclei monogenitoriali partecipanti, il 14,08% ha un capofamiglia donna, rispetto al 6,04% di nuclei monogenitoriali con capofamiglia uomo. (Fig. 2)

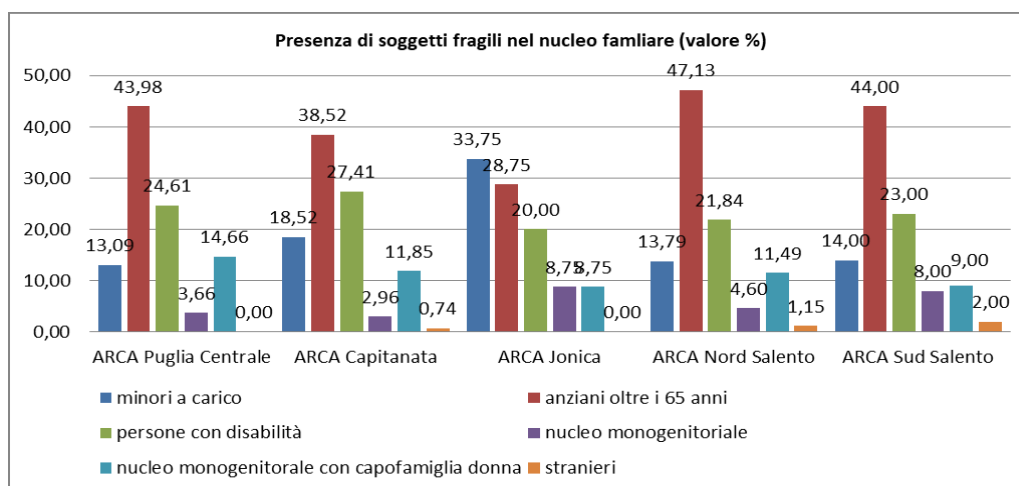


Fig. 2 – Presenza di soggetti fragili nel nucleo familiare



L'analisi dei servizi presenti nei quartieri oggetto dell'indagine ha evidenziato la presenza di giardini, aree verdi e parchi gioco per bambini, che riversano in condizioni talvolta degradate, oltre alla presenza di parrocchie e di qualche negozio. (Fig. 3)

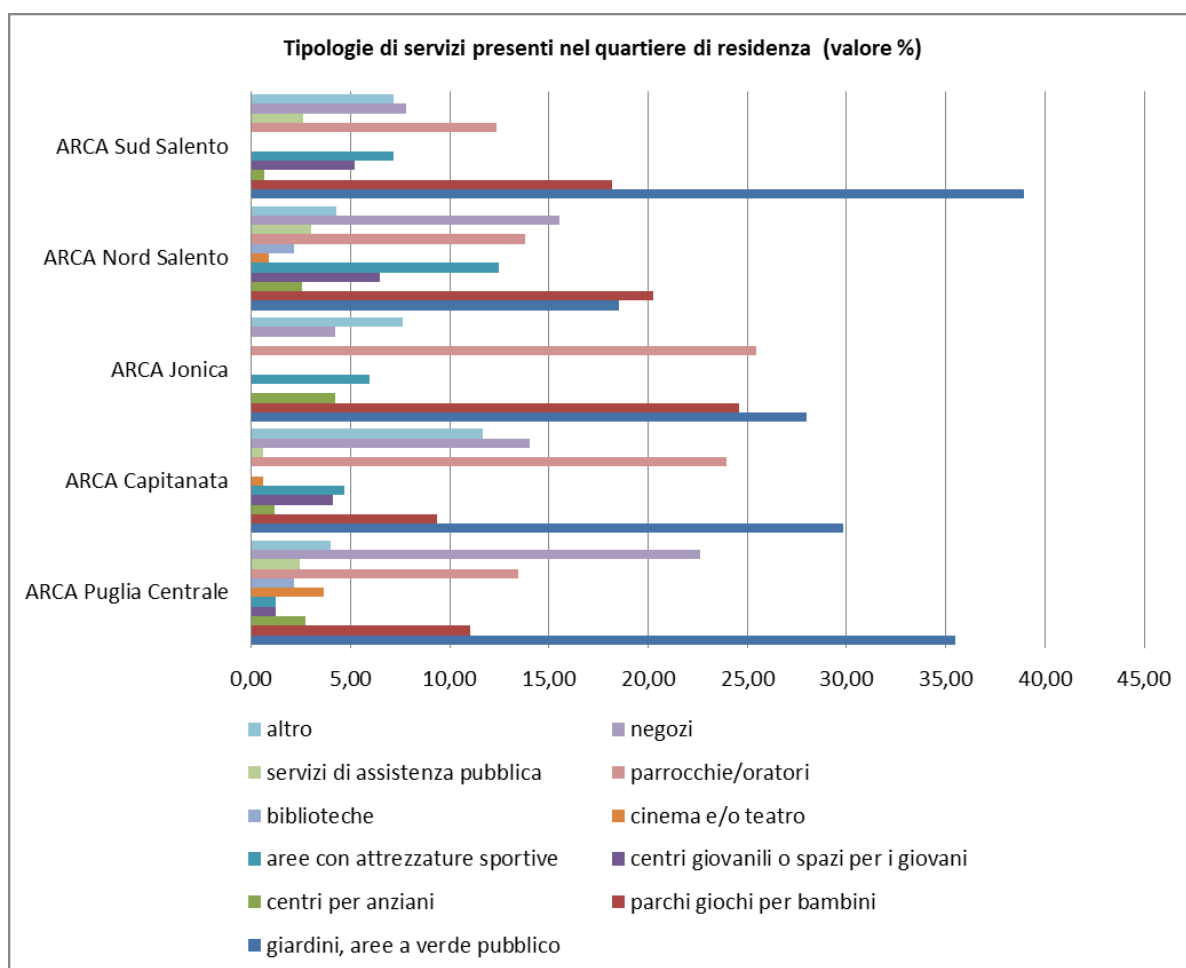


Fig. 3 – Tipologie di servizi presenti nel quartiere di residenza

Il grado di accesso a tali servizi ha presentato risultati pressochè bilanciati: il 46,88% dei partecipanti riesce ad accedere ai pochi servizi presenti, perché risiede nelle vicinanze, mentre il 43,86% ha difficoltà nell'accesso a causa della lontananza, della mancanza di un efficiente sistema pubblico di collegamento o perché la condizione di anziano o di portatore di disabilità, unita a carenze strutturali quali la mancanza di ascensore costringe a stare in casa. (Fig. 4)

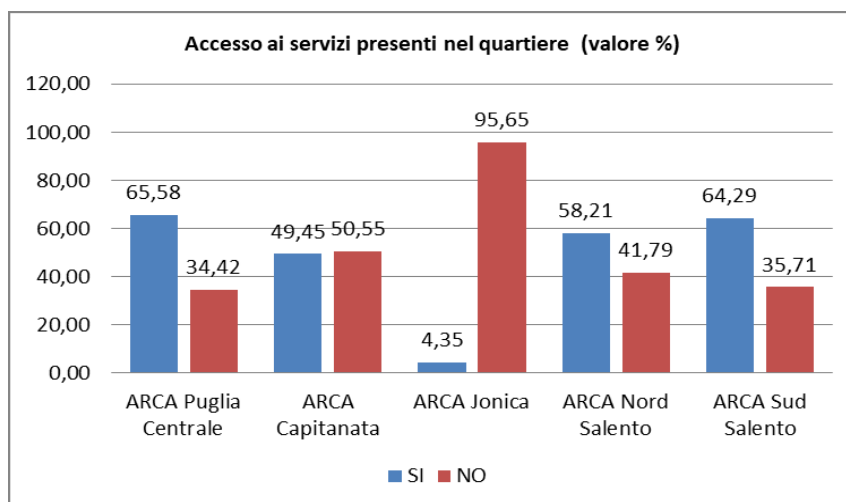


Fig. 4 – Accesso ai servizi presenti nel quartiere

Alla luce di tale situazione emerge un quadro dei bisogni e dei desideri fortemente centrato su servizi per anziani, bambini e portatori di disabilità, con attività ricreative, di animazione e socializzazione utili a ripristinare la rete relazionale attualmente recisa.

Nei condomini oggetto di indagine si vorrebbero attrezzare gli spazi esterni con aree giochi per bambini, giardini con panchine, orti comunitari e attrezzature sportive, mentre tra le attività maggiormente desiderate figurano laboratori di pittura, cucina, teatro, attività ricreative, biblioteche, zone di intrattenimento, spazi per anziani e giovani, doposcuola, baby sitting, consegna a domicilio, portineria, ambulatorio sociale con sostegno psicologico.

L'analisi della volontà di fornire uno specifico contributo nella gestione di questi servizi, qualora fossero attivati nel condominio di residenza ha evidenziato i seguenti risultati:

il 40,84% dei partecipanti sarebbe disposto a “dare una mano” nella gestione di tali servizi, anche mettendo a disposizione proprie competenze e capacità;

il 27,97% dei partecipanti sarebbe disposto a “donare” del tempo personale per la gestione di tali servizi

il 23,14% sente di non poter fornire nessun contributo, anche a causa della propria condizione di fragilità personale. (Fig. 5)

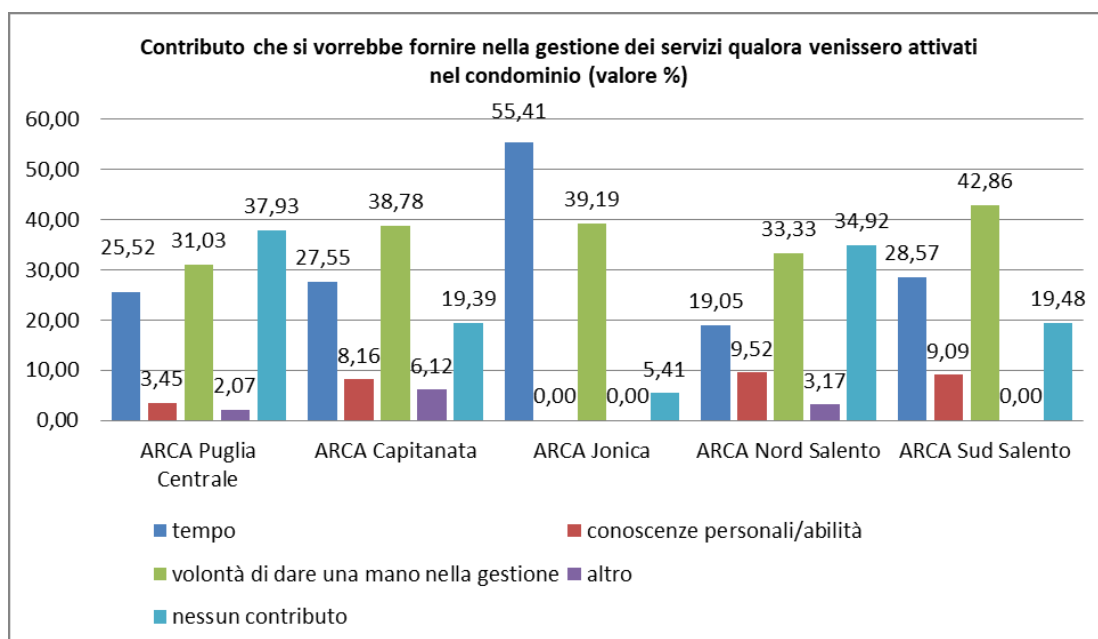


Fig. 5 – Contributo che si vorrebbe fornire nella gestione dei servizi condominiali suddiviso per ARCA

Modelli di gestione per l'innovazione sociale

I modelli di gestione per l'innovazione sociale si basano su collaborazione, coinvolgimento della comunità e sostenibilità e utilizzano approcci come partnership pubblico-privato-terzo settore, piattaforme digitali per la partecipazione, strategie di co-creazione e sperimentazione, per rispondere a bisogni sociali in modi nuovi e creare valore condiviso e misurabile nel tempo.

La sperimentazione condotta nell'ambito del progetto REHOUSE e gli esiti dell'indagine sociale svolta evidenziano l'opportunità di adottare forme di gestione sociale nell'edilizia residenziale pubblica finalizzate alla creazione di reti collaborative tra l'Ente gestore e gli inquilini, anche con il supporto del terzo settore, e di un sistema di servizi di prossimità integrato nel più ampio sistema di servizi territoriali.

Il nuovo modello di gestione per l'ERP dovrà puntare su l'adozione di un approccio integrato che unisca riqualificazione del patrimonio abitativo e cura del patrimonio sociale insediato, visto non più unicamente come portatore di bisogni ma anche di risorse e capacità utili alla comunità.



Per assicurare la sostenibilità temporale degli interventi di innovazione sociale e del nuovo modello di gestione per l'ERP è importante effettuare alcuni passaggi chiave:

- profilazione dell'utenza, per conoscere fragilità, necessità e risorse utili a delineare la strategia innovativa da applicare allo specifico contesto;
- definizione del valore sociale del patrimonio ERP, che considera non solo il valore economico dell'alloggio ma anche il valore d'uso della stessa e l'impatto che la casa ha nella vita dei suoi occupanti;
- gestione strategica, che, partendo dall'analisi del bisogno, definisca in maniera partecipativa con gli inquilini la strategia di innovazione sociale più pertinente, prevedendo anche forme di autogestione e valorizzazione delle competenze presenti;
- previsione di figure di presidio, quali facilitatori o Community Manager, utili nell'attivazione della comunità e nella mediazione dei possibili conflitti, anche al fine di facilitare la gestione quotidiana dei servizi autogestiti e il rafforzamento del senso di comunità e di appartenenza tra gli inquilini.

Di seguito si riportano alcune immagini degli incontri con gli inquilini organizzati per la compilazione assistita del questionario.



**REGIONE
PUGLIA**

**DIPARTIMENTO AMBIENTE, PAESAGGIO E QUALITA' URBANA
SEZIONE POLITICHE ABITATIVE**



Margherita di Savoia - Compilazione assistita del questionario



**REGIONE
PUGLIA**

**DIPARTIMENTO AMBIENTE, PAESAGGIO E QUALITA' URBANA
SEZIONE POLITICHE ABITATIVE**



San Severo - Compilazione assistita del questionario