

## 15

## “9 in rete”: un progetto di coesione sociale in tre quartieri milanesi

di *Sara Zandrini, Chiara Ginanni,  
Emanuele Polizzi e Massimo Minelli*

## 15.1

### Introduzione

Norberto Bobbio diceva che la democrazia vive di buone leggi e di buoni costumi, sottolineando quanto sia necessario che le buone leggi rispondano ai bisogni delle persone perché la vita delle persone viene prima delle buone leggi e ne è il fondamento. Parlare di legalità, dunque, significa intrinsecamente parlare di buoni costumi, di scelte, di rapporti umani, di capacità di mettersi in gioco, di atteggiamenti, di stili, altrimenti il linguaggio delle leggi risulterà estraneo al linguaggio della vita.

Crescono nelle nostre società il linguaggio e la cultura che esaltano l'individualismo, che di suo è direttamente proporzionale all'indebolimento del senso della legalità. La cultura che esalta la libertà individuale a scapito della dimensione collettiva è infatti una cultura che invita alla deresponsabilizzazione e l'incapacità di assumersi ciascuno una quota di responsabilità per il benessere collettivo indebolisce la cultura della legalità. Il diritto alla sicurezza, a sua volta, è strettamente legato al principio della legalità; è un diritto e un bisogno che tutti avvertono, anche i poveri, i più fragili, i più vulnerabili. Ciò che preme, dunque, non è mai la messa in discussione dell'importanza di sentirsi sicuri, bensì la ricerca delle radici del senso di sicurezza e quindi delle modalità per ritrovarla e farla crescere dentro le comunità.

Che cosa rende sicuri? Innanzitutto le regole di uno Stato di diritto e un sistema di garanzie valido per tutti. Ogni cittadino deve sentirsi responsabile di esigere e tutelare i diritti dell'altro, e in questo modo sapere che difende anche i propri. Questo significa che la questione della sicurezza pone innanzitutto un problema di frammentazione delle nostre comunità, di lesione e fragilità dei legami, di carenza o assenza delle reti di sostegno, di distanza tra le persone, di inadeguatezza dei servizi. Tutto questo invita a una riflessione e a una pratica sempre più finalizzate alla promozione di processi di crescita della cittadinanza responsabile e condivisa da sperimentare sui territori, laddove la gente abita ed esprime paure ma anche risorse.

SARA ZANDRINI / CHIARA GINANNI / EMANUELE POLIZZI / MASSIMO MINELLI

I programmi sulla coesione sociale, che stanno diventando in questi ultimi anni uno degli orientamenti più diffusi e innovativi nelle politiche di sviluppo locale e di contrasto all'esclusione sociale (Ranci, Torri, 2007), ruotano attorno all'idea che si possa migliorare la condizione di svantaggio e di esclusione sociale delle persone non solo tramite la fornitura ai singoli di sussidi o servizi specifici, ma anche dotando i luoghi dove le persone vivono di spazi e di occasioni che facilitino innanzitutto le relazioni, sia quelle interpersonali sia quelle tra gruppi, tra servizi, tra organizzazioni. Per dirla con uno dei più attenti studiosi di politiche urbane, Jacques Donzelot (2006), uno dei possibili punti di forza di questi progetti consiste nel lavorare sul binomio *people-place*, cioè sia sulle persone sia sui contesti spaziali nei quali si svolge la loro vita. Ciò significa occuparsi delle situazioni di svantaggio in maniera specifica, ma nello stesso tempo trattare i luoghi nei quali la fragilità e in parte la povertà si concentrano attraverso un apporto di risorse che faccia da contrappeso all'impoverimento. L'assunto di fondo infatti è che attraverso l'attenzione ai luoghi e alla facilitazione delle relazioni si può generare quel capitale sociale che è risorsa primaria per consentire alle persone di far fronte ai fattori che generano la vulnerabilità sociale (Negri, 2006). Ecco perché i quartieri urbani nei quali si addensano problematiche di convivenza e di qualità dei servizi sono il target più tipico di questi programmi.

Questa declinazione locale delle politiche ha coinciso con la crisi delle forme tradizionali di welfare e la nascita di nuove forme di lavoro sociale (Ranci, 1999; Donati, 1998; de Leonardis, 1998) che si fanno carico delle esigenze emergenti dalla cittadinanza: una domanda di servizi adeguati ai nuovi modelli di famiglia diffusi nelle società contemporanee, una maggiore attenzione alle preferenze espresse dagli utenti (Melucci, 1990; Barnes, 1999), una richiesta di maggiore partecipazione da parte degli utenti e delle stesse istituzioni.

Una delle caratteristiche emergenti delle esperienze di coesione sociale è la possibilità che l'insieme delle iniziative previste in tali programmi, oltre che essere una fonte di sostegno in sé per le persone, funzioni anche da moltiplicatore di ulteriori forme di sostegno reciproco, nella misura in cui facilita il generarsi di forme di mutualismo, ossia di messa a disposizione reciproca delle risorse materiali e umane di cui le persone dispongono, una volta che si sia instaurata tra esse una relazione di fiducia. Il tema del mutualismo, d'altronde, fa parte del patrimonio storico della tradizione cooperativistica e anche per questo intreccio con il tema della coesione sociale viene riscoperto negli ultimi anni come una nuova frontiera di azione per molte attività dell'associazionismo e del terzo settore (Guadagnucci, 2007).

## 15. "9 IN RETE": UN PROGETTO DI COESIONE SOCIALE

## 15.2

**L'esperienza di "9 in rete" e il contesto territoriale**

Rispetto al tema della coesione sociale, "9 in rete" rappresenta un'esperienza peculiare. Essa infatti nasce spontaneamente nel 2006 come rete di soggetti associativi, cooperativi e dei servizi pubblici sui quartieri di Bicocca, Niguarda e Prato Centenaro per iniziativa del consorzio Farsi Prossimo<sup>1</sup> e di Caritas Ambrosiana.

## 15.2.1. La storia

La prima tappa del processo che ha condotto all'elaborazione del progetto "9 in rete" risale al 2006, con la realizzazione della ricerca *Rigenerare relazioni a Niguarda-Bicocca* a cura del Laboratorio territoriale Milano facente capo ad Agenzia di Cittadinanza e coordinato dal consorzio Farsi Prossimo e da Caritas Ambrosiana.

Nel 2007 vengono organizzati i primi incontri conoscitivi tra le realtà locali e l'iniziativa viene presentata ufficialmente nell'ambito del Convegno "9 in rete. Niguarda-Bicocca: dalla ricerca all'azione". In quell'occasione viene sottoscritta dai soggetti aderenti alla rete la carta d'intenti "9 in rete". Sempre nel 2007 vengono organizzati diversi momenti assembleari e viene dato avvio ai tavoli tematici, il cui lavoro porterà alla messa a punto di uno studio di fattibilità per un progetto triennale di coesione sociale.

Nel corso di questo periodo si è andata sviluppando, fra tutti i soggetti coinvolti, la consapevolezza comune della necessità di lavorare, congiuntamente ma ciascuno sulla base della propria vocazione, per migliorare la vivibilità di questi quartieri, soprattutto lavorando sulla ricostruzione di un tessuto diffuso di relazioni sociali e di forme di solidarietà tra le persone e tra le stesse organizzazioni coinvolte. Si è trattato di un programma di coesione sociale nato dal basso, cioè direttamente dai soggetti che già operavano e vivevano sul territorio. Dopo questa nascita spontanea, l'opportunità di un bando sulla coesione sociale del 2009 al quale la rete dei soggetti ha aderito inviando il proprio progetto ha favorito la nascita di un ragionamento sistematico e di lungo periodo sulle potenzialità di questa rete e sui modi per renderla ancora più inclusiva ed efficace.

## 15.2.2. Il territorio

I quartieri di Bicocca, Niguarda e Prato Centenaro sono attraversati, da circa vent'anni, da dinamiche e cambiamenti diversi e complessi. Le trasformazioni avvenute in questo periodo hanno radicalmente mutato un quadro di

SARA ZANDRINI / CHIARA GINANNI / EMANUELE POLIZZI / MASSIMO MINELLI

precedente omogeneità e stabilità, in gran parte legato all'originaria vocazione industriale e operaia di questa zona della città. Tali quartieri si erano infatti sviluppati, lungo tutto il secolo scorso, proprio attorno all'insediamento di industrie manifatturiere di grandi dimensioni, in particolare della Pirelli e della Breda, ma anche di diverse altre aziende di dimensioni medie e piccole e del grande Ospedale Niguarda. Attorno a questi insediamenti sono sorte, nel corso del Novecento, diverse generazioni di caseggiati per la popolazione che in queste fabbriche lavorava. Di questo passato rimangono ancora oggi molte tracce: tracce fisiche, come i numerosi edifici di edilizia popolare costruiti nel corso del Novecento<sup>2</sup>, ma anche tracce sociali, come il denso tessuto relazionale e associativo nato attorno all'esperienza operaia.

Accanto ai numerosi segnali di questa storia passata, la zona presenta anche evidenti segni dell'enorme riconversione che ha investito questi quartieri negli ultimi due decenni. Questo passaggio ha infatti mutato una parte fondamentale del territorio, della sua urbanistica, del tipo di attività economiche che vi si svolgevano e ha visto cambiare alcuni elementi importanti del profilo sociodemografico dei suoi abitanti.

Complessivamente, sul territorio preso in considerazione dal progetto si possono individuare quattro fratture fondamentali degli equilibri su cui si reggeva storicamente questa zona, che il progetto "9 in rete" intende affrontare e cercare di superare:

- una prima frattura riguarda la storica complementarietà tra parte produttiva e parte residenziale del territorio: da quando le attività industriali sono state dimesse o hanno cambiato radicalmente volto, le zone produttive e quelle residenziali sembrano vivere ciascuna una propria deriva, oramai separata e autonoma dall'altra; coloro che vivono e usano le prime non sono della zona e coloro che vi abitano le vedono e le vivono come attività estranee;
- una seconda frattura riguarda l'equilibrio tra generazioni all'interno dei nuclei familiari: da una parte le famiglie sono sempre più composte da anziani soli, senza parenti vicini; dall'altra vi sono molti giovani single o coppie lontani dal loro nucleo familiare di provenienza e poco radicati nella vita del quartiere, ma anch'esse, con l'arrivo dei figli, diventano bisognose di supporti e servizi di cura prossimi alle abitazioni;
- in terzo luogo regge sempre meno, in ampie parti della zona, l'equilibrio tra spazi di vita delle persone e spazi di socialità, come quelli costituiti dai locali pubblici e privati di aggregazione: mentre nelle parti vecchie della zona gli anziani appaiono sempre meno in grado di frequentare e animare gli spazi di socialità (che pure storicamente esistono), nelle parti nuove, pur essendovi una popolazione potenzialmente numerosa di utenti (soprattutto universitari e giovani residenti), sono spesso proprio questi spazi della socialità a mancare;

## 15. "9 IN RETE": UN PROGETTO DI COESIONE SOCIALE

– un ultimo equilibrio che sembra non reggere più, e che risulta largamente diffuso in tutta la periferia cittadina, è infine quello tra servizi pubblici e bisogni del quartiere: il progressivo invecchiamento e indebolimento di una larga fascia della popolazione, così come le nuove forme di vulnerabilità e precarietà sociale, aumentano le necessità a cui i servizi pubblici di assistenza sociale e sanitaria sono chiamati a rispondere, proprio mentre questi ultimi attraversano una storica fase di contrazione e di carenza di risorse.

Questa serie di fratture negli equilibri della zona hanno iniziato da tempo a corrodere quello storico tessuto relazionale e solidaristico che ha caratterizzato per tanto tempo la zona.

**15.3****Gli obiettivi del progetto**

Scelti sulla base dell'analisi del contesto, gli obiettivi del progetto sono tesi a evidenziare le attenzioni e cure poste alla promozione dei "talenti" e delle risorse dei cittadini. "9 in rete" intende dunque:

1. creare, mantenere e potenziare reti di fiducia, relazione e prossimità tra i cittadini;
2. condividere e valorizzare sinergicamente e in un'ottica mutualistica conoscenze, competenze, azioni, risorse e spazi dei soggetti significativi operanti in quartiere;
3. promuovere e garantire un'attenzione costante ai bisogni emergenti attraverso lo sguardo delle organizzazioni e dei cittadini;
4. sviluppare una programmazione sociale, attraverso il coordinamento trasversale delle varie aree di intervento, elaborando un modello di pianificazione condivisa valido localmente, ma trasferibile ad altri contesti seppure con i necessari adattamenti.

Beneficiaria dell'intervento deve essere l'intera cittadinanza (anche in un'ottica preventiva che tuteli nuove forme di povertà emergenti) e non solo la fascia di persone a rischio di marginalità estrema. La scommessa è quella di costruire e progettare insieme una "comunità in salute" che non si consideri un territorio marginale e da assistere ma un territorio agente di promozione sociale.

Tale concetto presuppone la condivisione delle responsabilità e la messa in comune di azioni coordinate, coerenti e sinergiche fra tutti i soggetti sociali, associativi, privati e pubblici che fanno parte di "9 in rete" oltre ai singoli cittadini, con una particolare responsabilità affidata ai partner formali di progetto, ma sicuramente con la compartecipazione di tutte le altre realtà, sia quelle che svolgono un ruolo definito nelle azioni progettuali sia quelle che semplicemente aderiscono alla rete in senso allargato, ognuna con il valore aggiunto portato dalle proprie specificità e potenzialità<sup>3</sup>.

SARA ZANDRINI / CHIARA GINANNI / EMANUELE POLIZZI / MASSIMO MINELLI

Oltre a ribadire l'importanza attribuita al volontariato (anche attraverso un coinvolgimento significativo delle competenze del Centro servizi per il volontariato), si può evidenziare come la partecipazione alla programmazione politica e sociale territoriale abbia la potenzialità di rinforzare la dimensione della cittadinanza attiva, attraverso assemblee e gruppi di discussione tematici. Questi ultimi incrementano le opportunità di incontro e di relazione tra gli abitanti in un contesto che intende promuovere benessere.

Dal punto di vista temporale, il cambiamento atteso in senso generale (lo "stare bene" nel quartiere) non potrà probabilmente essere raggiunto mai in modo definitivo ed esaustivo poiché sempre nuove dimensioni del bisogno e sempre nuove chiavi di lettura della realtà si affacceranno all'orizzonte temporale. "9 in rete" vuole attivare risorse e sinergie che potranno innescare cambiamenti nella società sia nel breve periodo sia nel medio e lungo termine. In pratica, tutte le dimensioni dettagliate rispetto al cambiamento atteso e poste in relazione con le azioni progettuali possono essere oggetto di risultati tangibili fin dai primissimi mesi di lavoro, in base a quanto previsto nelle azioni stesse.

#### 15.4 La strategia di intervento

Per quanto riguarda il modello di intervento è stato scelto un approccio metodologico basato sui presupposti cardine della multidisciplinarietà, della trasversalità e dell'ottica sistemica. Si sottolinea nuovamente l'ipotesi di partenza sul dimensionamento territoriale, ossia l'importanza di valorizzare un ambito territoriale circoscritto, anche se non amministrativamente riconosciuto.

Una delle finalità del progetto "9 in rete" è proprio costituire un modello di intervento da sostanziare e delineare compiutamente, che possa confluire in un'ipotesi di sperimentazione riconosciuta dalle istituzioni pubbliche ed eventualmente replicabile.

La proposta di intervento qui presentata si basa in larga misura sulla progettazione partecipata, sulla volontà cioè di coinvolgere concretamente i destinatari del progetto nel processo di produzione dell'attività progettuale. Nel processo di progettazione di "9 in rete" si è dunque ritenuto fondamentale, oltre al coinvolgimento delle organizzazioni aderenti e contattate, ascoltare la voce, gli stimoli e i punti di vista degli abitanti della zona rendendoli effettivamente protagonisti e dando loro la possibilità di contribuire attivamente a disegnare il "proprio" concetto di coesione sociale. Il modello multidisciplinare e multifattoriale sceglie e valorizza la dimensione del processo, il livello comunicativo e di scambio con il territorio e la contaminazione tra

## 15. “9 IN RETE”: UN PROGETTO DI COESIONE SOCIALE

dimensione cognitiva ed emotiva. La scelta di tale modello si fonda sulla convinzione che un territorio cittadino complesso ed eterogeneo, come quello in questione, non può essere solo considerato un “oggetto” su cui indirizzare ricette e soluzioni “calate dall’alto”, ma, avendo al suo interno grandi potenzialità, può diventare esso stesso soggetto e agente del proprio positivo cambiamento.

Da una rilettura complessiva del processo attuato e di quanto prodotto in termini di progettazione, si possono far emergere due direttrici concettuali, apparentemente opposte ma in realtà convergenti, che sono poi quelle fondamentali della riflessione attuale sull’assetto dei servizi sociali e sociosanitari:

- la *prossimità*, parola chiave dello stile di intervento delle organizzazioni partner, nel senso dell’andare verso i cittadini, nelle case, nei luoghi di vita, di divertimento e di lavoro; andare a cercare i bisogni e le risorse da attivare per rispondere a essi;
- l’*incontro*, nel senso di far uscire i cittadini dalle loro case e luoghi di frequentazione abituale, offrendo spazi in cui fare esperienze altre e condividere con la comunità le proprie risorse, in un’ottica di reciprocità, tentando di ridurre il più possibile il divario tra “vita” e “socialità”.

### 15.5 Le azioni progettuali

Sono state previste quattro macroazioni: 1. la programmazione integrata territoriale; 2. lo sviluppo delle reti di prossimità; 3. lo sviluppo della mutualità; 4. informazione, comunicazione e ricerca. A ciascuna di queste corrispondono molteplici azioni specifiche.

#### 15.5.1. La programmazione integrata territoriale

Questa macroazione si articola a sua volta in tre azioni: la realizzazione di un Piano di quartiere, il Rendi-conto al quartiere e l’elaborazione di un modello sperimentale costituito sulla base dell’esperienza progettuale.

Per quanto riguarda il Piano di quartiere, questa azione dovrà consentire:

- un approfondimento costante e progressivo dell’analisi dei bisogni dei quartieri interessati;
- la realizzazione di una programmazione partecipata “dal basso”<sup>4</sup> su un ambito territoriale circoscritto e ben identificato secondo modalità che si integrano con gli strumenti di programmazione partecipata a livello cittadino (Piano di zona) valorizzandone e concretizzandone per molti aspetti le disposizioni, in un’ottica di sussidiarietà;

SARA ZANDRINI / CHIARA GINANNI / EMANUELE POLIZZI / MASSIMO MINELLI

- l'individuazione e l'ottimizzazione delle risorse pubbliche e private attivabili a livello di quartiere per rispondere ai bisogni riscontrati;
- il miglioramento della conoscenza dei servizi pubblici e privati e dell'orientamento dei cittadini, non solo in chiave strettamente sociale ma anche relativamente a temi quali la mobilità, le trasformazioni urbanistiche (ad es. aree industriali dismesse) e le opportunità culturali.

Il Rendi-conto al quartiere (un documento a cadenza periodica, elaborato sullo stile dei "bilanci sociali territoriali") è invece pensato come il principale strumento sia di monitoraggio progettuale, sia di valutazione delle azioni intraprese rispetto al perseguimento del cambiamento atteso. Infatti, nell'ottica della partecipazione e dell'ownership dell'intervento di coesione sociale da parte dei cittadini, è fondamentale che sia fornita una restituzione continuativa e regolare degli stati di avanzamento, rispetto alle previsioni e agli impegni del progetto stesso e del Piano di quartiere, nonché una ricognizione costante delle percezioni della cittadinanza rispetto all'impatto delle azioni proposte.

La valutazione e validazione del modello di intervento proposto da "9 in rete" (se positiva) confluirà quindi nell'elaborazione di un modello sperimentale di programmazione territoriale e in uno studio di fattibilità finalizzato all'eventuale diffusione ad altri contesti territoriali (*in primis* le altre zone di Milano) come "buona pratica" assunta nei processi di programmazione istituzionale a livello cittadino. Infatti un modello di governance integrata come quello proposto dal progetto assume significato ed efficacia solo nel momento in cui è condiviso e riconosciuto a livello pubblico e istituzionale. Tale riconoscimento si è concretizzato in particolare nella partnership progettuale e operativa con il Comune di Milano; in questa cornice si ritiene indispensabile un aggancio sempre più integrato rispetto alle politiche programmatiche generali e istituzionali della città, anche in considerazione del fatto che il Piano di zona di Milano prevede espressamente la possibilità di valorizzare sperimentazioni pilota a carattere sociale su specifici territori.

#### 15.5.2. Lo sviluppo delle reti di prossimità

Questa macroazione dovrà consentire:

- la creazione e lo sviluppo di reti di fiducia, relazione e prossimità non solo tra le organizzazioni interessate all'azione ma anche, in maniera consequenziale, tra i cittadini del quartiere, che vedranno incrementata la loro capacità di ottenere risposte appropriate ai bisogni espressi e un più agevole accesso ai servizi territoriali;
- la rilevazione dei bisogni non solo conclamati, quali possono essere in particolare le fragilità estreme e apertamente riconosciute e indicate, ma

## 15. “9 IN RETE”: UN PROGETTO DI COESIONE SOCIALE

anche di quei bisogni che faticano a emergere, di quelli di cui manca piena consapevolezza, di quelli presenti solo in prospettiva; l'attenzione infatti è concentrata sulla prevenzione e sull'intercettazione di quelle situazioni di “normalità” che possono evolvere in fragilità o che semplicemente necessitano di risposte non consuete o ritenute “leggere” (ad es. i bisogni di socialità e relazione);

- il sostegno a processi significativi che si manifestano oggi sul territorio, quali il progressivo orientamento all'integrazione sociale/sociosanitaria e la costruzione del Segretariato sociale, in base ai più recenti disposti normativi quali la L.R. 3/2008, *Governato della rete degli interventi e dei servizi alla persona in ambito sociale e sociosanitario*;
- la costruzione di nuovi profili professionali operativi sul territorio, sia attraverso l'introduzione di figure nuove, sia attraverso il potenziamento delle competenze degli operatori preesistenti in modo da migliorare l'efficacia della risposta al cittadino.

Questi obiettivi saranno perseguiti attraverso due azioni, denominate rispettivamente “Le bussole del quartiere – Spazi in rete” e “Le antenne del quartiere – Presenze attive sul territorio”.

Per quanto riguarda “Le bussole del quartiere”, è prevista l'attivazione di uno “Spazio 9 in rete”, definito come luogo riconoscibile e visibile nonché nodo di coordinamento e raccordo degli altri “Spazi in rete”, in grado di orientare i cittadini e fornire opportuni collegamenti con le risorse pubbliche e private in termini di servizi territoriali. Lo spazio sarà inoltre a disposizione della cittadinanza, per ospitare iniziative da questa direttamente promosse e favorire opportunità di scambio e reciprocità, in particolare rispetto alla condivisione di spazi, tempo e competenze tra cittadini. Come in una sorta di “bacheca dei quartieri” sarà possibile ricevere e far incontrare richieste dei cittadini e relative proposte di risposta, sia da parte dei servizi sia da parte di altri cittadini che manifestino la loro disponibilità a condividere risorse in termini di spazio, tempo e competenze. Oltre a questo, come già accennato, si prevede l'attivazione di altri “Spazi in rete”, ossia la connessione in rete, stabile e continuativa, tra i servizi, le risorse e i presidi territoriali già a disposizione della cittadinanza sul quartiere. L'avvio del processo interesserà in particolare i servizi e i cosiddetti “sportelli” sociali, socioassistenziali, sanitari e sociosanitari, i servizi di orientamento, consulenza e supporto, pubblici e privati.

In concreto, “Spazi in rete” garantirà l'opportunità di accesso unico in ogni punto della rete e la possibilità di ascolto, orientamento e indirizzo dove necessario verso altri servizi e punti-rete, in particolare laddove il cittadino, rivoltosi a uno “sportello” per una specifica necessità, faccia emergere bisogni diversi e ulteriori. Garantirà inoltre la condivisione tra tutte le strutture aderenti di procedure base comuni in termini di accoglienza, ascolto, traspa-

SARA ZANDRINI / CHIARA GINANNI / EMANUELE POLIZZI / MASSIMO MINELLI

renza informativa, facilità di accesso sia fisica che di orario. Tali principi comuni confluiranno in una condivisa carta dei servizi, la cui sottoscrizione conferirà al servizio in questione l'uso del marchio "9 in rete" come segno di identificazione, riconoscimento dell'appartenenza alla rete e garanzia di rispetto dei parametri condivisi di accessibilità, accoglienza e trasparenza.

"Le antenne del quartiere" sono invece pensate come nuove figure professionali di "facilitazione" che avranno il compito di garantire una presenza itinerante nei quartieri interessati dal progetto, finalizzata all'osservazione, ricognizione, conoscenza e intercettazione dei bisogni e delle risorse del territorio, in un'ottica di prevenzione e orientamento rispetto ai servizi e alle possibili risposte. Queste figure dovranno quindi avere competenze di animazione territoriale, mediazione familiare e dei conflitti, osservazione delle dinamiche sociali, prevenzione, segnalazione, diffusione di informazioni, orientamento ai servizi, presidio, in un'ottica di incremento della fiducia e della reciproca conoscenza tra cittadini che porterà a un conseguente aumento della percezione di sicurezza sul territorio. Dovranno inoltre essere capaci di rilevare, attivare e ottimizzare le risorse strutturali, finanziarie, materiali e umane disponibili e di dare un contributo al processo di Rendi-conto al territorio attraverso la raccolta di dati e la rilevazione di appropriate dimensioni di monitoraggio del progetto e del Piano di quartiere.

"Le antenne del quartiere" dovranno operare in integrazione e supporto rispetto alle figure similari già presenti sul territorio, in particolare i custodi sociali e sociosanitari, a cui il "facilitatore" si avvicina rispetto ad alcune caratteristiche e competenze ma non si sovrappone, differenziandosi sia per l'ambito territoriale di riferimento (non solo i caseggiati di edilizia pubblica o convenzionata, ma tutto il quartiere o sue porzioni), sia per il *focus* non tanto sul bisogno estremo e conclamato quanto sulla "normalità" e sulla famiglia nelle varie fasi del proprio ciclo di vita in ottica preventiva. Avranno inoltre compiti specifici di mediazione sociale e civica nelle scuole: a integrazione del ruolo dei mediatori linguistici e culturali, le "antenne" faciliteranno attraverso l'istituzione scolastica l'integrazione sociale, la sensibilizzazione rispetto alla legalità e al senso di responsabilità civica, l'attivazione di servizi e risorse di rete adeguati a fornire risposte idonee, rispetto agli alunni italiani e stranieri e alle loro famiglie.

### 15.5.3. Lo sviluppo della mutualità

Questa macroazione risponde all'accresciuta consapevolezza della necessità di un coinvolgimento più specifico della cittadinanza e dell'importanza dello sviluppo di forme di mutualismo, mutuo aiuto e promozione del capitale sociale non solo a livello delle organizzazioni strutturate, ma anche dei singo-

## 15. “9 IN RETE”: UN PROGETTO DI COESIONE SOCIALE

li cittadini e delle loro forme spontanee e informali di aggregazione. Al fine di approfondire e declinare le strategie operative a sostegno di tale azione, è stato intrapreso un processo di progettazione partecipata rispetto ai beneficiari dell'azione (la cittadinanza dei quartieri) cercando di coinvolgere il maggior numero possibile di persone e integrando nel disegno delle azioni gli spunti più significativi emersi.

Lo sviluppo della mutualità si articola in due azioni: una legata alla strutturazione della forma giuridica mutualistica che deve caratterizzare “9 in rete” e l'altra connessa all'attivazione di uno spazio denominato “L'attracco – Spazio, tempo e competenze a servizio delle famiglie”.

A seguire è prevista la progettazione, realizzazione grafica e registrazione di un marchio “9 in rete” come segno di collegamento tra esperienze, riconoscibilità del progetto, garanzia di procedure e finalità comuni, pubblicità, garanzia di qualità etica-sociale. Il marchio contraddistinguerà gli Spazi in rete, cioè tutti i servizi territoriali aderenti alla comune carta dei servizi. Da interlocuzioni con i cittadini, in particolare con alcuni commercianti della zona, si è valutata positivamente (anche in termini di ricaduta di comunicazione e immagine rispetto agli utilizzatori) la fattibilità dell'attribuzione del marchio anche a esercizi commerciali, società sportive, imprese, iniziative varie di servizio al territorio, distintisi per qualità, responsabilità etico-sociale, realizzazione di interventi promotori del benessere del quartiere, particolare valore storico e simili. L'uso del marchio sarà disciplinato da un manuale della qualità a cura di un comitato dei garanti (probiviri) individuati fra le figure più rappresentative e conosciute dei quartieri.

A partire dal fondo donazioni previsto dal bando Coesione sociale, nel triennio si opererà un approfondimento delle condizioni di fattibilità per la creazione di una fondazione, di cui valutare la definizione più opportuna (fondazione territoriale, di prossimità o comunitaria), con la finalità di sostenere progetti di sviluppo, attrarre risorse, rappresentare una sperimentazione per un eventuale modello di fondazione territoriale a Milano.

Il progetto prevede inoltre l'attivazione di uno spazio – “L'attracco – Spazio, tempo e competenze a servizio delle famiglie” – destinato alla realizzazione di percorsi di incontro tra culture, in particolare attraverso l'offerta di itinerari di conoscenza della realtà storica e delle tradizioni dei quartieri Niguarda, Bicocca e Prato Centenaro rivolti a cittadini stranieri, ad abitanti non originari della zona, e più in generale a tutta la cittadinanza, in particolare i giovani, anche attraverso un lavoro costante e strutturato con le scuole. Sarà uno spazio aperto alle iniziative degli abitanti che potranno co-progettare e proporre una propria “offerta formativa”, in una prospettiva di “mutualità culturale”. Sia dai focus group sia dai questionari è emersa infatti un'esigenza di *spazio* (che si concretizza nell'offerta di un luogo di incontro a

SARA ZANDRINI / CHIARA GINANNI / EMANUELE POLIZZI / MASSIMO MINELLI

disposizione tra l'altro per l'associazionismo) e di *tempo* (che si manifesta invece soprattutto nella richiesta di servizi del tipo "tempo per le famiglie" in cui sia possibile accogliere in un contesto di socializzazione le persone in diverse fasi del ciclo di vita, in particolare bambini e anziani).

#### 15.5.4. Informazione, comunicazione e ricerca

"9 in rete" vuole essere spazio di comunicazione e visibilità per le iniziative realizzate dalle organizzazioni aderenti o per altri momenti di aggregazione proposti dalla stessa cittadinanza, grazie anche ai contatti con i media locali. I "prodotti" che si intendono realizzare sono: un sito web "9 in rete" (attualmente in costruzione) che permetta di sviluppare la visibilità del progetto, delle organizzazioni e delle iniziative che lo compongono; comunicazioni periodiche attraverso mail e newsletter circa le iniziative e i contenuti veicolati dagli aderenti; l'istituzione di un ufficio eventi che faccia da supporto alla realizzazione di eventi da parte degli aderenti; lo studio e la promozione di forme di comunicazione varie sul quartiere, dai giornali di zona alla radio (in collaborazione con l'associazione Studenti Bicocca) alle forme più innovative (social network, web TV ecc.).

Per quanto riguarda la ricerca, nell'arco dei tre anni di progetto sarà realizzato in collaborazione con l'Università degli Studi di Milano-Bicocca uno studio comparativo rispetto ad altre esperienze e buone pratiche a livello nazionale ed europeo, collegate dal tentativo di modellizzazione di esperienze di coesione sociale, con particolare riguardo per quelle collegate ai temi del decentramento amministrativo.

### 15.6 Conclusioni

Emergono con forza la complessità e la ricchezza di questa progettazione che ha impegnato in modo significativo i diversi soggetti della rete che ormai da tempo sperimentano sul campo forme di collaborazione e di integrazione progettuale. Motivo di orgoglio di questo lavoro risiede anche nella scelta di non aver "esternalizzato" l'elaborazione e nemmeno la stesura di questo grande progetto che davvero è frutto di un incontro e di un graduale processo di confronto e condivisione, con la ricchezza e la fatica che questo comporta. Si è ritenuto infatti che questa fosse premessa necessaria per garantirsi un investimento da parte dei diversi soggetti capace di sopravvivere anche nel caso in cui non tutto il disegno strategico o non tutte le azioni previste avessero il riconoscimento economico che si auspica.

La peculiarità che si diceva in apertura, ovvero essere un progetto di

## 15. “9 IN RETE”: UN PROGETTO DI COESIONE SOCIALE

coesione che non nasce attorno a un’opportunità finanziaria ma che vi arriva già con una storia comune alle spalle, è il segno di una motivazione al mettersi in gioco, all’impegno nella corresponsabilità che viene prima dell’opportunità economica, pur necessaria per fare il salto di qualità in avanti, e che si vuole difendere anche in caso di esito negativo della richiesta di finanziamento. Il processo di costruzione del progetto, di ciò che il quartiere chiede e mette in campo, rimane comunque come primo risultato e soprattutto come risorsa su cui continuare a investire, con le forze che si avranno, per intercettare il vero bisogno di sicurezza delle persone che passa dal benessere quotidiano, dallo stare bene insieme, dal riconoscimento di uno spazio e di un tempo per ciascuno, dalla relazione significativa con l’altro.

### Note

1. Il consorzio Farsi Prossimo è un consorzio di cooperative sociali promosse dalla Caritas Ambrosiana e attive sul territorio della diocesi di Milano.

2. Della storia precedente al Novecento rimane invece solo il centro del vecchio comune autonomo di Niguarda, annesso alla città di Milano negli anni Venti, e alcune antiche ville nobiliari.

3. Oltre al partenariato formale – composto da consorzio Farsi Prossimo (capofila), Comune di Milano, Fondazione Caritas Ambrosiana, Fondazione Don Gnocchi e responsabile formale della realizzazione del progetto – e alle organizzazioni promotrici, finanziatrici o responsabili delle azioni progettuali di di “9 in rete” – Circolo ACLI Bicocca, Società Edificatrice Niguarda, Diapason Cooperativa Sociale, Università degli Studi di Milano-Bicocca, associazione Trame-metropolitane, CIESSEVI, Pirelli & C. Real Estate S.p.A., consorzio Cà Granda – hanno già espresso la loro partecipazione al progetto: ALER, Amici Zona 9, associazione Bicocca È, associazione Emergenza Anziani, associazione Progetto N, AUSER, ASL Città di Milano/Servizio per le Tossicodipendenze, Centro psico-sociale dell’Ospedale Niguarda, Banca del Tempo Niguarda, Centro riabilitazione equestre dell’Ospedale Niguarda, Consiglio di Zona 9, Centro multiservizi anziani di via Giolli 29, Nucleo distrettuale zonale per l’handicap e la disabilità del Comune di Milano, Ufficio del Difensore civico del Comune di Milano, Consulta delle associazioni Niguarda, coop. soc. Bethlem, coop. soc. Città del Sole, coop. soc. Diapason, coop. soc. Filodiarianna, Fondazione Clerici/CFP Belloni, Fondazione Girola, Fondazione San Carlo, Giornale Zona 9, Istituto Scolastico Comprensivo Sandro Pertini, L’Altrassociazione, Niguarda Calcio, Parrocchia Gesù Divino Lavoratore, Parrocchia San Giovanni Battista alla Bicocca, Parrocchia San Martino in Niguarda, Parrocchia San Carlo alla Cà Granda, Parrocchia San Dionigi in Santi Clemente e Guido, Teatro della Cooperativa, Unione Samaritana, Centro di Pastorale Universitaria Bicocca, Associazione Studenti Università Bicocca, Zuccheribelli onlus.

4. Si tratta di un movimento in qualche modo inverso rispetto a quello dei Piani di zona, in quanto qui sono la cittadinanza stessa e le organizzazioni operative sul territorio a interpellare le istituzioni pubbliche chiedendo il riconoscimento di un processo in atto.