

# Smart Cities e nuovi "citizens": dalla ricerca sociale alle soluzioni intelligenti per la vivibilità collettiva

Mario Beltrame, Gianluca Erroi, Silvia Bernardini

Qu x Qu

Il Quartiere per il Quartiere



**Più semplicemente e vocalmente Cucù come il vecchio orologio di casa che scandiva la giornata di ogni persona.**

Ogni città ed ogni quartiere, evidenziano delle peculiarità che portano alla definizione di esigenze completamente diverse le une dalle altre: come se ciascun quartiere diventasse all'interno della città, una piccola città ugualmente da gestire sul piano della persona e dei servizi.

Il progetto "Qu x Qu" nasce dall'analisi degli studi che CAIRE ha eseguito per "Bergamo e i suoi paesaggi sociali" realizzato per il Servizio Reti Sociali del Comune di Bergamo e per i Comuni dell'Ambito 1<sup>1</sup>, sulla città ed i singoli quartieri nel 2017 e dall'esperienza di alcuni cittadini attivi per lo più già coinvolti nelle reti sociali della città.

<sup>1</sup> Comuni dell'ambito 1: Bergamo, Orio, Torre Boldone, Gorle, Ponteranica, Sorisole

Rispetto a questo progetto cittadino, attualmente sono stati individuati 7 referenti uno per ogni quartiere, che sono già impegnati in associazioni locali e/o semplici cittadini interessati al coordinamento: si tratta chiaramente di quartieri dislocati in aree diverse della città, da quelli più centrali e naturalmente storicamente più curati, a quelli che nel tempo hanno sempre avuto presidi legati alla perifericità.

I quartieri che già aderiscono sono: San Paolo, Santa Lucia, San Tomaso, Malpensata, Borgo Palazzo, Longuelo, Centro Città a cui si aggiungeranno altri durante il corso del progetto. L'analisi dei dati della vita quotidiana nel singolo quartiere ha evidenziato una popolazione prevalentemente anziana, che esprime il bisogno di avere dei micro-servizi alla persona, abordabili in termini di costo ma soprattutto in termini di fiducia delle persone, oltre ai bisogni delle famiglie e delle persone in generale; da questa analisi e dalla conoscenza dell'esperienza di Parigi di "Lulu dans ma Rue"<sup>2</sup> nasce l'idea.

Il progetto offre dei punti di erogazione di una serie di micro-servizi alla persona, a prezzi standard contenuti, quali: commissioni per anziani e/o persone in genere, dal portare la borsa della spesa dal negozio a casa, andare in farmacia a prendere i farmaci, andare in posta a ritirare pacchi o lettere, depositare un mazzo di chiavi, accompagnare una persona per una commissione, fargli compagnia, ecc.; a piccoli lavoretti quali: innaffiare il giardino, spostare un mobile, montare un mobiletto, sturare un lavandino, piccole manutenzioni, pulire i vetri delle finestre, ecc.; soddisfare i bisogni delle famiglie oltre alle singole persone, quali: babysitter, dogsitter, dogwalker, ripetizioni scolastiche, assistenza informatica a domicilio, ecc..

Inoltre il punto di ascolto fornirà gratuitamente informazioni utili, come trovare uno specifico negozio, un'informazione sui servizi della città, gli orari di apertura di uffici ed esercizi ecc.

Il secondo obiettivo del progetto è realizzare tutto ciò utilizzando le risorse umane del quartiere, partendo dal coinvolgimento di giovani e di persone disoccupate, arrivando a coinvolgere persone con disabilità, offrendo loro un'opportunità di riscatto, chi dalla crisi economica di questi anni, per i giovani dando un'opportunità di introdursi nel mondo del lavoro e di inclusione per le persone con disabilità. L'obiettivo finale è riuscire a portare il progetto su tutta la città.

La realizzazione del progetto prevede di stabilire per ogni quartiere un punto o luogo di ascolto, a cui il singolo si può rivolgere per i suoi bisogni, lo stesso troverà una persona che saprà rispondergli ed organizzare il tutto per soddisfare la richiesta.

Per le nuove generazioni sarà possibile fare la stessa cosa attraverso un sito internet ed un'app, piuttosto che con un semplice numero telefonico a cui rivolgersi. Dove come e quando è un work in progress che prevede l'allestimento temporaneo di gazebo nei luoghi più vissuti del quartiere (piazza della Chiesa, uscita del supermercato, ecc.) oppure utilizzando temporaneamente negozi sfitti (dismessi), pagandone le spese vive ai proprietari, innescando così un processo di rigenerazione e riqualificazione urbana, altresì ove possibile un luogo fisico aperto dalla mattina alla sera come ad esempio il bar dell'Oratorio, ed una sede ufficiale unica per tutta la città.

Il sistema prevede una rete di contatti delle persone disponibili per i vari servizi offerti, che verranno chiamati per appartenenza al quartiere e/o vicinanza al servizio, con la possibilità di interscambio nei casi di bisogno tra i vari quartieri.

Altresì per quei servizi che non potranno essere svolti da QuxQu verranno previsti degli accordi con i singoli esercizi e/o professionisti presenti nel quartiere che possano soddisfare il bisogno, così da costruire una rete di rapporti reciproci e di fiducia all'interno

---

<sup>2</sup>[www.luludansmarue.org](http://www.luludansmarue.org) è un progetto parigino di "edicola di servizio" per il sostegno al cittadino

del quartiere evitando conflittualità. Le persone che realizzeranno fisicamente i servizi saranno formate per le modalità di approccio e le regole base da rispettare, saranno retribuite sulla base di contratti a progetto e/o voucher (se presenti all'atto del servizio), il servizio sarà pagato all'associazione e di conseguenza quest'ultima pagherà il prestatore d'opera.

Gli operatori avranno copertura assicurativa personale ed è prevista copertura assicurativa per i lavori effettuati presso gli utenti. I costi di ogni servizio saranno esposti nei luoghi di incontro e sul sito, calcolati prevalentemente sulla base di ½ h, indicativamente per un costo di € 8,00/10,00, variabile per il tipo di servizio, qualora l'intervento non rientri nella tabella lo stesso sarà definito e concordato caso per caso. Il progetto a regime prevede l'autofinanziamento dello stesso.

Attualmente si è previsto uno studio finanziario ipotetico, stimato in cifre iniziali suddivise per singolo quartiere, su diverse voci di sviluppo, mentre è ancora attivo lo studio delle regole di ingaggio dei diversi attori, secondo una modalità che possa prevedere delle flessibilità retributive e contributive che garantiscano da una parte il rispetto delle normative vigenti in materia di contrattualistica del lavoro, e dall'altra una possibilità sociale inclusiva che porti alla sperimentazione di forme di contribuzione nuova.

Non bisogna infatti sottovalutare che molte delle attività che nascono sul piano associativo in Italia risentono delle limitazioni normative e retributive che da una parte non agevolano chi potrebbe avere il tempo e la necessità di dedicarsi a questo tipo di attività, e dall'altra scoraggiano chi invece si trova nelle necessità organizzative di gestire le attività di altri.

Il progetto, previsto in attuazione dalla fine del 2018 quindi parte da una volontà di autofinanziamento ed autosostenibilità nel tempo, anche se la riflessione si sposta sicuramente su come i diversi quartieri si riconfigureranno nella logica di questo servizio: stiamo di fatti parlando di quartieri non omogenei sul piano della popolazione, né sulla base delle richieste, con diverse particolarità nella formazione della popolazione non soltanto legate all'età ma anche rispetto al grado di istruzione e alla percentuale di immigrazione (con tutte le conseguenze più o meno politiche del caso)<sup>3</sup> oltreché alla diversità di etnie insediate che apportano un loro valore culturale nella vita quotidiana di spazi comuni (ad esempio piazze, parcheggi e parchi).

Quanto quindi un servizio di questo tipo impatta solo sulla cittadinanza, e quali stimoli invece se ne potrebbero cogliere per una riconfigurazione architettonica dei singoli quartieri?

Spesso infatti le logiche progettuali mirano a risolvere problematiche immediate, senza contare che i vari piani urbanistici e regolatori creano delle "perdite di tempo" sintomatiche legate a necessità normative e strutturali di approvazione, recupero dei fondi, messa in opera e realizzazione del progetto. Progetti che però poi sul piano della funzionalità si rivelano essere finalmente inaugurati a problematica superata, e/o ormai già modificata a causa proprio del trascorrere del tempo e della modifica contestuale della morfologia della popolazione<sup>4</sup>.

Uno dei vantaggi di avere un "termometro" vivo delle esigenze del quartiere potrebbe d fatto fornire una serie di dati, rispetto alle necessità di una popolazione che si modifica per

---

<sup>3</sup> Il quartiere San Paolo, per densità di popolazione e presenza di attività e servizi è decisamente diverso dal quartiere Malpensata, più periferico.

<sup>4</sup> I casi più evidenti per Bergamo sono sicuramente le tangenziali cittadine, progettate e previste per Italia '90, che hanno visto la luce negli anni 2000 e che già evidenziavano delle problematiche per un afflusso di traffico che nei progetti originali non era prevedibile.

età e richieste, che potrebbero essere utilizzati per una progettualità di natura più “predittiva” di quello che potrebbe essere la nuova morfologia architettonica del quartiere. Perché pensare oggi ad una rotonda che rallenti il traffico in un quartiere ad alta densità di afflusso di studenti minori, se lo studio e la demografia ci raccontano, che servono sempre meno ripetizioni, e meno ausili alle famiglie, perché sul piano demografico stanno diminuendo i bambini? Non avrebbe più senso gestire la tematica con i vigilanti di quartiere e con un riassetto della viabilità automobilistica, in attesa di ridimensionare gli spazi per l’infanzia a favore di spazi d’accoglienza per le esigenze di una popolazione più matura?

Un servizio come QuxQu potrebbe essere visto anche come recettore di idee legate ad una maggiore collegamento tra i vari quartieri che nell’identificarsi per quote di popolazione, permettono alle singole microrealtà di specializzarsi in alcune tipologie di servizio, che potrebbero comunque essere messe a disposizione laddove anche la viabilità urbana considerasse delle forme di trasporto agevolate e monitorate per i partecipanti del progetto. L’evoluzione potrebbero quindi essere non “cloni” del progetto pilota gestiti da una unità di coordinamento centrale, quanto di tentacoli non invasivi delle singole necessità che identificano e danno senso a nuove forme di identità socio-territoriale che si aprono e ospitano dagli altri quartieri, aumentando la disponibilità di servizio particolare, creando diversità fruibili e sostenibili in più punti della città, e sfruttando così la diversità per unire ancora di più le diverse realtà cittadine.

Questo progetto ideale darebbe modo in maniera trasversale e multidisciplinare di evidenziare anche sul piano organizzativo, le diverse possibilità/volontà collaborative basate non solo sul tempo ma anche sulle “generazioni” disponibili ad intervenire, che fornirebbero tipologie di approccio assolutamente diverse, in grado di relazionarsi davvero con tutte le fasce di età della popolazione, a prescindere dal reddito, di radicalizzarsi nei luoghi costruendo un “paesaggio democratico” dove le relazioni partono da valori condivisi, passando tra le emozioni, per restituire infine azioni concrete.

Dal servizio, quindi, all’analisi del servizio stesso che secondo l’incedere di un metaprogetto che osserva sé stesso fornisce dati significativi su come la morfologia e l’architettura del territorio potrebbero fornire ulteriori indicazioni di sviluppo sostenibile, nel rispetto di una popolazione che oltre a meritare di invecchiare serena dovrebbe poter essere messa nella condizione di usufruire degli spazi cittadini che nel tempo ha contribuito a creare.