



SANS PAPIER: un calembour per avere le carte in regola

Sviluppare una nuova capacità di Ascolto per
rispondere ai bisogni della comunità

Relatore

Sala Affreschi – Palazzo Isimbardi
Sede della Città metropolitana di Milano
Via Vivaio, 1 – Milano

12 marzo 2018



Città
metropolitana
di Milano



AGENZIA
MOBILITÀ
AMBIENTE
TERRITORIO



ORDINE DEGLI
AVVOCATI DI MILANO



ARPA LOMBARDIA
Agenzia Regionale per la Protezione dell'Ambiente



ATO
AMBITO TERRITORIALE OTTUALE
CITTA' METROPOLITANA DI MILANO



CAMERA DI
COMMERCIO
MILANO



Fondazione
Triulza

ORDINE DEGLI INGEGNERI
DELLA PROVINCIA DI MILANO



CONFSERVIZI
CISPel Lombardia



+**COMMUNITY** IMPRESE TERZO SETTORE

Sviluppare una nuova capacità di Ascolto per
rispondere ai bisogni della comunità

Se la sostenibilità è al centro e sensibilizzare è importante....

....anche l'ascolto implica «scelte di gestione» pensate per creare valore nel tempo



- le informazioni- che sono collegamento- devono essere **raccolte in modo rispettoso** , ed essere rese in modo semplice, vero e chiaro
- la realizzazione della raccolta non sarà da «osservatore esterno» ma da **compagno di viaggio** pur mantenendo la terzietà

.... ciò che fa' la differenza



**Per i contenuti:
giudizio valoriale**

Il vissuto
La qualità della
relazione che si è
stabilita con
l'operatore



Come coinvolgere:

- Raccogliere le risposte via web attraverso un link generato ad hoc che permette di **rispettare la privacy** e **garantirsi la risposta giusta al momento opportuno**
- invitandoli a **postare immagini, suoni o clip** che raffigurino l'esperienza



La fase di analisi è pensata non solo come valutazione d'impatto ma per restituire una narrativa ricca di componenti emozionali, suggerimenti e migliorie

Tutta l'attività sarà orientata all'esperienza vissuta in modo da ricostruirla in forma di racconto

Visione generale



Sviluppare una nuova capacità di Ascolto per rispondere ai bisogni della comunità

12 marzo 2018 – SANS PAPIER: un calembour per avere le carte in regola



Le tappe principali del progetto e l'importanza di conservare "traccia"

Obiettivi principali sono :

- Percorso verso la dematerializzazione (eliminazione della documentazione cartacea)
- Gestione responsabile degli impianti domestici (educazione)

Da qui l'importanza di avere il «**polso**» **costante delle esigenze reali** ed immaginate dell'utente

Ma anche –perché no- di «influenzare» e di orientare alle buone pratiche



La somministrazione del questionario per aumentare la consapevolezza su : Sicurezza personale , “temi ambientali” ed anche le reciproche responsabilità

Sicurezza personale e degli altri

Pro:

- Tema di grande attualità
- Necessità di un forte impegno delle istituzioni

Contro:

- impatto nel breve periodo, occorre un lavoro continuativo e sistemico per produrre un sedimentato

Temi ambientali

Pro:

- Mainstream

Contro: nessuna

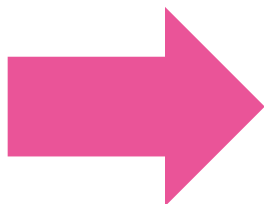
Reciproche responsabilità

Pro:

- Le istituzioni “fanno cultura” attraverso un’azione ed avviano un percorso di apprendimento
- Si crea una relazione improntata all’orizzontalità, alla fiducia
- Il Cittadino vive un adempimento, ne assimila i contenuti principali



In particolare



La raccolta delle opinioni e dei materiali autoprodotti per comunicare



Attraverso una selezione di contenuti gradevoli, impattanti o anche solamente accattivanti si può :

- raccontare una nuova relazionalità
- fare una intelligente «promozione»

Visione operativa



Sviluppare una nuova capacità di Ascolto per rispondere ai bisogni della comunità

12 marzo 2018 – SANS PAPIER: un calembour per avere le carte in regola



Target di riferimento diretto...

- 50 famiglie residenti in immobili di proprietà dell'Aler
- 20 famiglie seguite e segnalate da Caritas
- 15 famiglie residenti nel comune di Cassano d'Adda
- 15 famiglie residenti nel comune di Garbagnate Milanese

Si tratta di famiglie che hanno un problema ma che possono non riconoscerlo, o non averlo presente in tutta la sua evidenza, o ancora che non sanno a chi rivolgersi per risolverlo



...ma esiste anche un beneficiario indiretto

- La **Regione Lombardia** avrà a disposizione i risultati di un progetto sperimentale potenzialmente replicabile su tutto il territorio
- Tutti gli **enti della Regione Lombardia** potranno usufruire dei risultati della sperimentazione

Riceveranno un resoconto di una esperienza che auspicabilmente dovrebbe descrivere il passaggio :

- Dal disagio all'agio
- Dall'inconsapevolezza alla presa di coscienza



Il vantaggio più importante

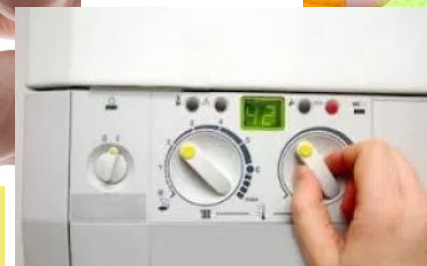
Proprio perché i cittadini non sono utenti ed i servizi non sono utensili

Attraverso l'ascolto di quella che possiamo immaginare come una *neo nata collettività* capace di esprimere bisogni e proposte costruiremo un

indicatore dinamico che trae spunto dalle opinioni e dai sentimenti, se l'esperienza sarà replicata, e nel tempo potrà esser assimilato ad una bussola capace di rivelare molto di ciò che ancora non conosciamo

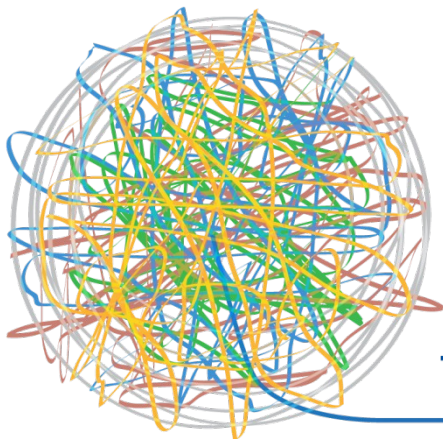
Dalla rilevazione all'attivazione: tutti I materiali co-creati possono essere altamente comunicabili .

La forma a tendere: una comunicazione ecologica volta a sostenere scelte consapevoli, basate sulla coscienza di ciò che si percepisce, si sente , si desidera.



CURIT
CATASTO UNICO
REGIONALE
IMPIANTI TERMICI





+COMMUNITY

UNA PIATTAFORMA INTELLIGENTE
PER LO SVILUPPO DEI TERRITORI

Relatore

Ente