



Laboratorio di progettazione per l'innovazione sociale – Giugno-Luglio 2021

Prof. Francesca Ricciardi

Attività formative svolte

10 giugno 2021

Abbiamo discusso il ruolo degli enti del terzo settore (ETS) secondo un modello basato sulla teoria degli stakeholder.

In quest'ottica, un ente del terzo settore è al centro di una stella a tre punte, dove le tre punte sono i sostenitori, i partner, e i beneficiari.

La missione dell'ETS è quindi connettere soggetti (sostenitori, partner e beneficiari) molto diversi tra di loro e con linguaggi ed esigenze differenti o addirittura divergenti. Con ciascuna di queste categorie di soggetti, si deve creare una serie di flussi nelle due direzioni (da e verso l'ETS). Questi flussi includono non solo risorse tangibili (come ad esempio il denaro), ma anche risorse intangibili, e in particolare:

- Conoscenza (dati, informazioni, modelli mentali, capacità di interpretazione e comprensione)
- Relazioni di fiducia (aiuto reciproco, correttezza, tolleranza)
- Regole, sia di alto livello (scale di valori, aspettative sociali) sia di livello operativo (procedure, criteri di gestione dei processi).

Negli ultimi anni, questo "schema a stella" è diventato sempre più vasto e complesso per molti ETS, che si trovano a dover gestire molti progetti in contemporanea, con molte reti diverse di sostenitori, partner e beneficiari. Inoltre, la definizione stessa dei bisogni e delle aspettative degli stakeholder è diventata un processo più complicato e sempre più delegato agli ETS stessi.

Tale situazione ha portato a evidenziare dei forti "paradossi organizzativi": in particolare, vi è una forte tensione (che non può essere "risolta" ma va governata e gestita, mantenendo un equilibrio sostenibile) tra la gestione per progetti (che porta ad avere a che fare con reti effimere) e il bisogno di ottimizzare e tenere sotto controllo i processi (il che comporta un bisogno di strutture organizzative solide e di lungo periodo).

Inoltre, tipicamente una rete a stella con al centro un ETS è una meta-organizzazione ibrida, cioè composta da soggetti con linguaggi e culture organizzative profondamente diversi e pressioni istituzionali veramente differenti o addirittura incompatibili, almeno a prima vista. Ad esempio, gli investitori di finanza sociale o il ministero della giustizia rispondono a logiche e preoccupazioni molto specifiche che risultano sfidanti per un ETS.

Infine, abbiamo introdotto il concetto di SISTEMA come insieme di componenti, regole e interazioni che generano una configurazione abbastanza stabile o ricorrente da essere in grado di fornire risorse a determinati soggetti.

Abbiamo cominciato a cercare di vedere Opera Barolo come un sistema, e a interrogarci su quali risorse genera per gli ETS del Distretto, e quali potrebbe generare nel futuro.

Abbiamo definito i gruppi di lavoro:

Gruppo 1		
1	Erica Sforza	Ass. Carlo e Giulia di Barolo
2	Bruno Foresi	Ass. Casa Cilla
3	Rita Cordova	Scuola Cottolengo
4	Barbara Clelia	Sportello U.i.e.p.e.
Gruppo 2		
1	Roberta Forabosco	Scuola Cottolengo
2	Giulia Cataldo	Ass. Casa Cilla
3	Fabrizio Degregori	Ass. Giu.Co
4	Sonia De Maria	Sportello U.i.e.p.e.
5	Valeria Boazzo	CISV
6	Elena Bertolino	CTS
Gruppo 3		
1	Gabriella Buonfiglio	Coop. Accomazzi
2	Chiara Orecchia	Coop. Accomazzi
3	Sara Conte	Housing Giulia
4	Elena Cangemi	Spazio Bac
Gruppo 4		
1	Viridiana Pusateri	Fond. Operti
2	Marco Vignati	Polo alimentare
3	Valentina Profeta	Coop. Mirafiori
4	Roberta Beato	CISV
5	Cristina Ferrando	Ass. Camminare Insieme
Gruppo 5		
1	Guido Geninatti	Housing Giulia
2	Flora Debenedittis	Coop. Mirafiori
3	Maria Arca	Ass. Camminare Insieme
4	Valeria Topputo	Uff. Pastorale Migranti
5	Giulia Menegatti	Spazio Bac
Suor Florita Suarez non ha partecipato ai gruppi		

La prossima volta (17 giugno, 14.30) i gruppi presenteranno le loro riflessioni e idee sul tema "Sistema Opera Barolo" e introdurremo anche il tema della circolarità ETS-Opera Barolo.

Si richiede una presentazione (Powerpoint o cartellone cartaceo) di circa 10 minuti.

Il caso di presentazione Powerpoint, inviarla entro le 14.30 del 17 giugno a francesca.ricciardi@unito.it .

Si prega, per chi non fosse riuscito a presenziare alla riunione, di contattare l'arch. Capozza al suo indirizzo mail (r.capozza@palazzobarolo.it) per essere inserito/a nei gruppi di lavoro.

17 giugno 2021

I 5 gruppi hanno presentato le loro riflessioni sul sistema Opera Barolo e in particolare sui benefici che questo sistema mette, o potrebbe mettere, a disposizione degli enti insediati nel Distretto.

I principali BENEFICI IN ESSERE emersi dalla discussione sono:

SISTEMA OPERA BAROLO – BENEFICI COMUNI IN ESSERE PER GLI ENTI

1. Ambiente fisico di alta qualità e sede in posizione strategica
2. Forte identità e prestigio
3. Comunanza di valori e storia
4. Vicinanza fisica con molti altri enti di grande

capacità e valore

5. Occasioni di formazione e di scambio di conoscenze
6. Occasioni e supporto per co-progettazione e iniziative condivise (es. Polo alimentare)

Inoltre, è emerso un forte ulteriore potenziale del sistema Opera Barolo, ancora non valorizzato. Nel dibattito, vi è stata convergenza sull'idea che, agendo su questo potenziale, molti POSSIBILI FUTURI BENEFICI potrebbero essere conseguiti:

SISTEMA OPERA BAROLO – POSSIBILI FUTURI BENEFICI COMUNI PER GLI ENTI (brainstroming)

- a. Mappatura digitale (possibilmente georeferenziata) delle competenze dei diversi enti insediati e di altre organizzazioni partner, nonché dei volontari, per facilitare l'integrazione organizzativa strutturale e su specifici progetti
- b. Punto di accoglienza e ascolto unificato ("portineria sociale", eventualmente con turni che coinvolgano tutti gli enti) per recepire in modo olistico le esigenze di chi si rivolge al Distretto e costruire un percorso su misura facendo leva su tutta la rete dei partner (analogamente a quanto accade con il principio "one stop shop")
- c. Piattaforma digitale di supporto al punto di accoglienza e ascolto unificato (punto b) e all'operatività di tutti gli enti consociati, in modo da non disperdere le informazioni sui servizi offerti e i risultati ottenuti
- d. Piattaforma digitale integrata di supporto alla rendicontazione di impatto e ai processi decisionali
- e. Integrazione delle piattaforme di cui ai punti a, c e d in un sistema organizzativo comune di ottimizzazione dei processi (principio: l'integrazione dell'offerta consente l'integrazione della domanda e entrambe consentono una efficace rendicontazione e presa di decisioni basate sui dati).
- f. Tavolo permanente di co-progettazione, con almeno un delegato per ente e una figura di coordinamento strutturata, riunioni periodiche, processi organizzati, e capacità di intrattenere relazioni efficaci con le istituzioni
- g. Tavolo coordinato per la comunicazione integrata, interna ed esterna, anche via social e anche tramite l'organizzazione regolare di eventi gioiosi (feste, ecc.) e spazi ricreativo-culturali, con una forte spinta a offrire agli operatori e potenziali volontari un ambiente piacevole e molto organizzato
- h. Sportello di supporto psicologico per beneficiari e operatori
- i. Agenzia di collocamento (impresa sociale?)
- j. Orti (impresa sociale?) nelle aree verdi
- k. Bar/circolo aperto anche alla città (impresa sociale?) per facilitare amicizia e relazioni tra operatori
- l. Spazio di co-working aperto anche alla città e alle iniziative dei giovani della zona
- m. Cartellonistica e segnaletica interna alla struttura per facilitare orientamento di tutti i visitatori, beneficiari e volontari
- n. Parcheggi riservati (riaprire S. Pietro in Vincoli?)

La prossima volta (23 giugno, ore 14.30) i gruppi presenteranno le loro riflessioni e idee sul tema:

"Che cosa potremmo fare noi, come Enti, per sviluppare il potenziale del Sistema Opera Barolo?"

Si richiede che ogni gruppo identifichi da un minimo di 1 a un massimo di 4 benefici tra quelli inclusi nella lista "possibili futuri benefici comuni" per sviluppare i quali, a giudizio del gruppo, potrebbe esserci una forte motivazione da parte degli Enti a collaborare e contribuire con almeno 10 ore-uomo al mese per ciascun ente, per almeno un anno (o fino a conclusione del progetto di sviluppo del beneficio comune).

Si richiede che per ogni beneficio comune individuato si illustrino le motivazioni della scelta e le condizioni che, a giudizio del gruppo, si devono realizzare perché il progetto di sviluppo del beneficio comune possa essere portato a termine con successo. Si richiede una presentazione (Powerpoint o cartellone cartaceo) di circa 10 minuti.

Il caso di presentazione Powerpoint, inviarla entro le 14.30 del 23 giugno a francesca.ricciardi@unito.it .

Si prega, per chi non fosse riuscito a presenziare alle riunioni precedenti, di contattare l'arch. Capozza al suo indirizzo mail (r.capozza@palazzobarolo.it) per essere inserito/a nei gruppi di lavoro.

23 giugno 2021

I 5 gruppi hanno presentato le loro proposte riguardo al tema:

“Che cosa potremmo fare noi, come Enti, per sviluppare il potenziale del Sistema Opera Barolo?”

È emersa una forte convergenza su alcuni progetti chiave su cui tutti gli Enti manifestano interesse a contribuire:

1. *Tavolo permanente di coordinamento e co-progettazione*
Organizzazione strutturata, permanente, non informale; con un luogo fisico, un calendario di incontri, un delegato per ente, una leadership riconosciuta, e un chiaro mandato a sviluppare “progetti comuni di distretto”, a supportare la progettazione degli Enti, ed eventualmente a supportare imprese sociali da insediare nel distretto (es. orti);
2. *Tavolo permanente per la comunicazione coordinata e integrata*
Organizzazione strutturata, permanente, con referenti in ogni ente ma professionalità dedicate e competenze specifiche, in particolare, per la comunicazione digitale;
3. *Sistema integrato di accoglienza e accompagnamento*
Piattaforma digitale e di processo per mettere a sistema la storia di ogni beneficiario, fin dal suo primo incontro con il Distretto; tale sistema richiede una gestione integrata dei dati e una modalità condivisa di gestione delle interazioni con i beneficiari, in modo da consentire una presa in carico “olistica” della persona da parte di più enti nel tempo, e da non disperdere le informazioni sui servizi offerti e i risultati ottenuti.

I progetti di cui ai punti 2 e 3 possono essere visti come “obiettivi pilota” per avviare i lavori del tavolo permanente di co-progettazione di cui al punto 1. Inoltre, il progetto di cui al punto 3 può essere considerato parte di un più ampio progetto di digitalizzazione integrata del sistema-distretto; tale progetto più ampio, oltre al punto 3 di cui sopra, potrebbe (anche successivamente) includere i seguenti ulteriori punti:

4. Mappatura digitale (possibilmente georeferenziata) delle competenze dei diversi enti insediati e di altre organizzazioni partner, nonché dei volontari, per facilitare l'integrazione organizzativa strutturale e su specifici progetti;
5. Piattaforma digitale integrata di supporto alla rendicontazione di impatto e ai processi decisionali.

L'integrazione delle piattaforme di cui ai punti 3, 4 e 5 in un sistema organizzativo comune di ottimizzazione e digitalizzazione dei processi segue un principio condiviso nella discussione in aula: l'integrazione dell'offerta consentirebbe l'integrazione della domanda, e questo doppio livello di integrazione abiliterebbe processi molto più efficaci (in quanto basati sui dati) sia di rendicontazione che di decision-making.

Il prossimo passo nel percorso formativo consiste nella definizione delle esigenze specifiche degli stakeholder dei progetti chiave sopra individuati.

Per individuare queste esigenze, useremo la tecnica delle “personas”, identificando le caratteristiche, i bisogni e i modi di reagire di una persona immaginaria che rappresenti un “tipico soggetto” che potrebbe interagire con il servizio.

Per la prossima volta (1 luglio, ore 14.30) si richiede che ogni gruppo scelga almeno un progetto tra i 3+2 sopra elencati (ad esempio, il sistema integrato di accoglienza e accompagnamento) e disegni almeno un profilo di persona che potrebbe interagire con il progetto, in almeno una di queste categorie: operatori, volontari e beneficiari. Ad esempio, un gruppo potrebbe disegnare il profilo di “Luisa”, una operatrice di mezza età, con forte radicamento nella cultura del suo ente (dettagli...), poche competenze digitali (dettagli...) e un certo livello di stress per le troppe incombenze e scadenze (dettagli...).

Si raccomanda ai gruppi di ricordare che la tecnica delle personas è tanto più efficace quanto più il ritratto della “persona-prototipo” è vivido e realistico, anche dal punto di vista emotivo (desideri, preoccupazioni, difficoltà, valori, motivi di irritazione...)

Una volta scelto almeno un progetto e individuate alcune personas (o almeno una persona) che interagisca con il servizio di cui al progetto, al gruppo è richiesto di descrivere nel dettaglio come si potrebbe svolgere concretamente l’interazione con il servizio se il progetto fosse realizzato, e specialmente:

-cosa fanno le personas in una situazione tipica in cui interagiscono con il servizio?

-come (es. con quali procedure, usando piattaforme digitali con la schermata con quali caratteristiche)?

-cosa provano mentre compiono le azioni di cui sopra?

Ad esempio: Luisa (una delle personas individuate) vede entrare nella stanza una donna mai vista, che le si rivolge e le chiede, in un italiano stentato, di (ecc...) Luisa ascolta e chiede (ecc...) poi attiva una schermata di computer in cui vede... e seguendo le richieste che arrivano a schermo chiede alla donna di dirle... inserisce i dati...in questo modo, la piattaforma digitale le rivela che quella stessa donna si è già rivolta a un altro ente del distretto due anni prima, per... Luisa ha dei dubbi su come procedere e quindi fa così:... eccetera.

Si invitano tutti i partecipanti a fare tesoro di tutte le loro esperienze di vita vissuta per scrivere queste “storie di personas”, da cui far emergere con la maggior concretezza possibile i dettagli di una tipica interazione con il servizio di cui al progetto prescelto, immaginando come tale servizio dovrebbe essere al suo meglio.

I gruppi sono liberi di formalizzare i risultati del loro lavoro come meglio credono, ma dato l’obiettivo di creare entro il 15 luglio un report integrato dei lavori di gruppo, si suggerisce di utilizzare Word e/o Powerpoint, in modo da predisporre fin d’ora e velocizzare il contributo di ogni gruppo alla redazione di tale report integrato finale.

I gruppi sono gentilmente pregati di inviare gli elaborati entro le 14.30 del 1 luglio a francesca.ricciardi@unito.it .

1 luglio 2021

I 5 gruppi hanno presentato le loro scelte sui progetti da sviluppare:

- Gruppo 1 e Gruppo 5: Tavolo permanente per la comunicazione coordinata e integrata (progetto 2 del 23 giugno)
- Gruppi 2, 3 e 4: Sistema integrato di accoglienza e accompagnamento (progetto 3 del 23 giugno).

Tutti hanno convenuto che questi due progetti (n. 2 e 3 del 23 giugno) sono da intendersi come complementari e di reciproco rinforzo in quanto progetti pilota del costituendo Tavolo permanente di coordinamento co-progettazione (Progetto 1 del 23 giugno) e precursori dei Progetti 4 e 5 del 23 giugno (Mappatura digitale delle competenze, e Piattaforma digitale integrata di supporto alla rendicontazione di impatto e ai processi decisionali).

Sono stati pertanto costruiti due macro-gruppi:

- A. (Gruppi 1 e 5) - Tavolo permanente per la comunicazione coordinata e integrata
- B. (Gruppo 2, 3 e 4) - Sistema integrato di accoglienza e accompagnamento

I due macro-gruppi si sono confrontati sui risultati delle rispettive analisi delle personas e delle esperienze di interazione di queste personas con i due servizi di progetto. Diversi aspetti molto interessanti hanno iniziato ad emergere grazie alla discussione nei macro-gruppi. Si è convenuto che l'obiettivo del lavoro comune è la redazione di un documento di analisi delle esigenze e delle specifiche a cui dovranno rispondere i due servizi oggetto, rispettivamente, del lavoro dei macro-gruppo A e B.

Entrambi i progetti, per essere realizzati, avranno bisogno sia del coinvolgimento e contributo attivo degli Enti, sia di una rinforzata capacità organizzativa e operativa, che richiederà professionalità e/o soluzioni tecnologiche ad hoc. Il documento da predisporre dovrà dunque contenere una visione concreta dei servizi da costruire collaborativamente, in modo da potersi offrire come guida sia all'impegno degli Enti sia all'impegno di sistema, che richiederà risorse specifiche.

Per la prossima volta (8 luglio, ore 14.30) si richiede che ogni macro-gruppo costruisca un'analisi integrata delle personas e relative storie di esperienze per il progetto prescelto.

Inoltre, ogni macro-gruppo dovrà analizzare gli **scopi** del proprio progetto, con questa sintassi:

- Con la realizzazione del progetto, i **beneficiari** del sistema Opera Barolo saranno messi nella condizione di poter ...
- Con la realizzazione del progetto, i **volontari** del sistema Opera Barolo saranno messi nella condizione di...
- Con la realizzazione del progetto, gli **operatori** del sistema Opera Barolo saranno messi nella condizione di...
- Con la realizzazione del progetto, gli **enti** del sistema Opera Barolo saranno messi nella condizione di...
- Con la realizzazione del progetto, l'**istituzione** Opera Barolo sarà messa nella condizione di...

Dal momento che dovremo creare, alla conclusione di questo percorso, un documento unificato con i due progetti, si raccomanda di utilizzare formati digitali standard (.doc e/o .ppt) per preparare il materiale.

I gruppi sono gentilmente pregati di inviare gli elaborati entro le 14.30 dell'8 luglio a francesca.ricciardi@unito.it .

8 luglio 2021

I 2 macro-gruppi hanno lavorato, con l'aiuto della docenza, sulla revisione e definizione di dettaglio degli **scopi** dei due rispettivi progetti, formalizzati con la sintassi

“Lo stakeholder X è messo nella condizione di Y (descrizione concreta di benefici misurabili) grazie a Z (indicazione della risorsa che rende possibile il mettere X nella condizione di Y)”.

Esempio: “I volontari sono messi nella condizione di essere informati efficacemente degli eventi sociali organizzati dal Sistema Opera Barolo grazie alla newsletter e alla comunicazione via social”.

Per la prossima volta (15 luglio, ore 9) si richiede che ogni macro-gruppo imposti una lista dei **risultati di progetto**, espressi sotto forma di risorse che sono necessarie a realizzare lo scopo.

Per ogni **risultato** di progetto, si richiede di inserire il maggior numero possibile di specifiche progettuali e caratteristiche concrete.

Esempio (a titolo puramente indicativo): “La newsletter dovrà uscire una volta al mese, verrà recapitata via mail, tutte le newsletter già uscite saranno disponibili in un archivio sul sito web, sarà lunga mediamente 500-800 parole, conterrà mediamente 3-5 notizie, almeno una delle notizie (la principale) avrà una figura o foto, verrà redatta da..., verrà validata prima della pubblicazione da..., e i suoi contenuti verranno rilanciati via social con questo criterio...”.

La prossima volta, dalle 9 alle 11, i macro-gruppi riporteranno tutto il lavoro fatto finora (motivazioni degli obiettivi generali di progetto, scopi di progetto, risultati di progetto, analisi delle esperienze delle personas) sul template Powerpoint che sarà fornito dall’arch. Rosa Capozza e discuteranno dubbi e modalità di redazione del documento con la docenza.

Successivamente, dalle 11.15 alle 13, i due macro-gruppi presenteranno i rispettivi progetti e raccoglieranno i feedback dei colleghi, della docente e dell’arch. Capozza per ulteriori miglioramenti/integrazioni.

15 luglio 2021

I 2 macro-gruppi hanno presentato i progetti e il percorso formativo si è chiuso con una discussione finale sugli elaborati sviluppati.

Segue una sintesi dei due progetti, come sono emersi dalla discussione finale. I due progetti si focalizzano su obiettivi tra loro diversi ma altamente complementari.

Sportello integrato di Distretto per la prima accoglienza

Tavolo della comunicazione integrata di Distretto

SPORTELLO INTEGRATO DI DISTRETTO PER LA PRIMA ACCOGLIENZA

Si tratta di un luogo fisico, dove operatori qualificati e volontari provvedono a incontrare chiunque entri nel Distretto Barolo per una accoglienza integrale della persona e per indirizzarla opportunamente verso l’Ente (di Distretto o esterno) più adeguato ai suoi bisogni e dove, attraverso una piattaforma informatica, vengono raccolti i dati essenziali e le esigenze degli utenti incontrati, in tal modo costituendo e gestendo unitariamente per tutti gli Enti del Distretto un database di tutti i contatti.

Scopi di progetto

- 1) Con la realizzazione del progetto, i **BENEFICIARI** del Sistema Opera Barolo saranno messi nelle condizioni di
 - avere un punto di riferimento unificato
 - essere ascoltati da un operatore che mette in atto una procedura strutturata
 - non essere costretti a fornire dati sensibili, grazie alla flessibilità del sistema informatico
 - ricevere informazioni chiare, finalizzate alla risoluzione di un problema

- 2) Con la realizzazione del progetto, i **VOLONTARI** del Sistema Opera Barolo saranno messi nelle condizioni di
 - Disporre di informazioni strutturate su tutti gli Enti del Distretto, a seguito di una formazione specifica e mirata
 - Utilizzare un sistema informativo collaudato e di facile utilizzo
 - Acquisire una visione unitaria dei servizi
 - Essere coinvolti in relazioni sistematiche con i beneficiari e con gli altri operatori, ottenendo una migliore gratificazione per il servizio effettuato

- 3) Con la realizzazione del progetto, gli **OPERATORI** del Sistema Opera Barolo saranno messi nelle condizioni di
 - accedere alle informazioni della piattaforma unitaria, grazie ad un sistema che permetta un approccio integrato, ottimizzando così tempi e risorse
 - monitorare costantemente il “percorso” del beneficiario/utente
 - sviluppare una “cultura digitale”, con maggiori competenze sugli applicativi in uso
 - evitare doppie registrazioni e/o prese in carico, grazie alla procedura informatizzata condivisa
 - essere facilitati in azioni specifiche di monitoraggio, sia dei volontari, sia dell’utenza.

- 4) Con la realizzazione del progetto, gli **ENTI** del Sistema Opera Barolo saranno messi nelle condizioni di
 - facilitare e semplificare le attività di raccolta e archiviazione dati dei propri utenti/beneficiari
 - condurre analisi dei dati, per definire progettualità sempre più conformi ai bisogni
 - rendicontare meglio le attività ai fini del bilancio sociale
 - disporre di uno strumento che consenta una maggiore collaborazione tra i vari Enti
 - disporre di una procedura corretta rispetto alla normativa sulla privacy

- 5) Con la realizzazione del progetto, l’**ISTITUZIONE** Opera Barolo sarà messa nelle condizioni di
 - disporre di un sistema integrato che permetta una maggiore e reale collaborazione e comunicazione tra i vari Enti del Distretto
 - disporre di uno strumento operativo efficiente
 - disporre di uno strumento di rendicontazione unitario di Distretto
 - esercitare meglio un coordinamento generale tra gli Enti del Distretto per il miglioramento dei suoi fini istituzionali.

Obiettivi specifici (risultati) di progetto, da sviluppare per poter conseguire gli scopi di cui sopra

- A) Organizzazione delle procedure e dei meccanismi di coordinamento dello Sportello Integrato**
 - Routine, regole e modulistiche unitarie
 - Verifica delle implicazioni di tutela dei dati e adempimenti normativa Privacy

- B) Piattaforma digitale di Distretto**
 - accessibile agli operatori/volontari attraverso user e password personalizzate
 - accessibile ad ogni ente attraverso user e password personalizzate

- registrazione dei contatti (sia fisici, sia online) e assegnazione di un codice identificativo comune per tutti gli Enti (l'assegnazione del codice ID si intende riferito alle persone che accedono allo sportello)
- collegata ai database dei vari enti, al fine di evitare doppi inserimenti di dati
- strutturata sulla base di una scheda anagrafica basica con pochissimi dati obbligatori più campi a compilazione facoltativa (un modello di tale scheda è stato studiato dal gruppo di lavoro)

C) Organizzazione del personale dello Sportello Integrato

- assunzione di 1 professionista, con contratto part-time di 20 ore settimanali, per coordinare l'attività di sportello e la presenza dei volontari;
- ingaggio di 10 volontari del distretto che si rendano disponibili per un turno di sportello di 3 ore a settimana;
- Formazione mirata, sia del professionista, sia dei volontari: una giornata di workshop, in aula, con interventi di rappresentanti degli Enti; tour di conoscenza del Distretto

D) Organizzazione dello spazio fisico dello Sportello Integrato

- facilmente accessibile e localizzabile, grazie ad un'apposita segnaletica (orizzontale e verticale, con strisce colorate che indicano i percorsi)
- privo di barriere architettoniche
- dotato di attrezzature da ufficio (pc, stampante, scanner, telefono con interni di collegamento ai vari enti, scrivanie, sedie, cancelleria, collegamento Wi-Fi)
- dotato di mappa dell'Opera Barolo e di materiale informativo, anche in formato cartaceo e in lingue diverse, sui vari enti che compongono il distretto e sulle attività che li caratterizzano

TAVOLO DELLA COMUNICAZIONE INTEGRATA DI DISTRETTO

Il tavolo della comunicazione integrata crea relazioni tra enti e sul territorio in un clima più accogliente e meno formale per dare maggiore visibilità dei servizi offerti e condividere concretamente, con iniziative congiunte, i valori comuni dei vari enti appartenenti al Distretto Barolo.

Questo tavolo deve collaborare prioritariamente con il tavolo di governance attraverso l'opera del coordinatore del Tavolo, rappresentante dell'Opera Barolo. Alle riunioni partecipa un membro per ogni ente del Distretto e un esperto della comunicazione che guiderà le modalità e le strategie comunicative curando i social, il sito e la diffusione pubblicitaria degli eventi.

Scopi di progetto

- 1) Con la realizzazione del progetto, i **BENEFICIARI** del Sistema Opera Barolo saranno messi nelle condizioni di

- Accedere facilmente e tramite diversi canali (social, locandine ecc.) a tutte le informazioni di loro possibile interesse sulle attività del Distretto
 - Essere coinvolti negli eventi del Distretto e sperimentare una maggiore inclusione
 - Partecipare, a loro volta, alla comunicazione e alla realizzazione delle attività di Distretto
- 2) Con la realizzazione del progetto, i **VOLONTARI** e gli **OPERATORI** del Sistema Opera Barolo saranno messi nelle condizioni di
- sperimentare la ricchezza e la bellezza dei luoghi del Distretto
 - diventare più consapevoli e orgogliosi dell'eccellenza di welfare di prossimità del Distretto
 - sviluppare un maggior senso di appartenenza ai valori del Distretto
 - vivere momenti di convivialità, sperimentando un maggior senso di gratificazione
 - Partecipare, a loro volta, alla comunicazione e alla realizzazione delle attività di Distretto
- 3) Con la realizzazione del progetto, gli **ENTI** del Sistema Opera Barolo saranno messi nelle condizioni di
- promuovere in modo più efficace e diffuso le proprie attività e proposte, aumentandone le potenzialità di realizzazione e il livello qualitativo, grazie a modalità di supporto comune alla comunicazione.
 - aumentare le possibilità di partnership nella realizzazione di eventi e attività con finalità comuni.
- 4) Con la realizzazione del progetto, l'**ISTITUZIONE** Opera Barolo sarà messa nelle condizioni di
- usufruire di una maggiore visibilità e possibilità di divulgare e proseguire l'opera dei fondatori Marchesi di Barolo
 - sviluppare la reputazione e le possibilità di collaborazione a tutti i livelli anche istituzionali
 - sviluppare ulteriori possibilità di accedere a fondi e finanziamenti

Obiettivi specifici (risultati) di progetto, da sviluppare per poter conseguire gli scopi di cui sopra

- A) Organizzazione delle procedure e dei meccanismi di coordinamento del Tavolo di Comunicazione**
- accordi operativi sulla struttura e le modalità di gestione del Tavolo di Comunicazione
 - accordi sulle modalità di proposta e realizzazione degli eventi
 - linee guida per la designazione dei referenti di ciascun ente partecipante al tavolo della comunicazione e per le competenze necessarie
 - documento fondativo della comunicazione di Distretto, con Mission e Vision (i valori che si vogliono comunicare e il modo)
 - Procedure di lavoro, con calendario delle riunioni in fase di start-up e in fase successiva, e regole di interazione e soluzione dei problemi
- E) Piattaforma operativa del Tavolo di Comunicazione**
- **Sito- web e social networks:** affidati al professionista della comunicazione sia in termini di progettazione che di gestione; definizione delle modalità di inserimento dei contenuti sul sito e di pubblicazione delle comunicazioni dei singoli enti, che verranno raccolte dal coordinatore durante le riunioni del tavolo, inserimento dello spazio sul servizio di Portineria Sociale.
 - **Newsletter:** creazione di una mailing-list targhettizzata con gli indirizzi forniti da ogni ente; appoggio ad una piattaforma tipo mail *Chimp*, definizione di un template; decisione del momento di pubblicazione della comunicazione in base alla tipologia.

- **Riviste:** uscite periodiche di articoli su riviste di settore, il tavolo raccoglie proposte e articoli, in seguito si decide a quali riviste inviare tali articoli (es. Vita, Animazione Sociale, Buone notizie). I rapporti con le riviste vengono tenuti dal coordinatore in dialogo con gli enti.
- **Realizzazione di due eventi** fissi del Distretto l'anno: a Natale (per i volontari e i beneficiari degli enti) ed il 27 giugno in ricorrenza del compleanno della Marchesa, evento aperto alla cittadinanza.

F) Organizzazione del personale del Tavolo di Comunicazione

- assunzione o assegnazione di incarico a una persona specializzata in comunicazione e a un'agenzia di comunicazione che si occupi della gestione dei social, dei siti, delle relazioni con le riviste specializzate ed i quotidiani.
- individuazione di una figura di coordinamento del Tavolo della Comunicazione, indicata dall'Opera, che, fra i suoi compiti, tenga anche i rapporti tra il tavolo della comunicazione ed il tavolo di governance
- definizione di un percorso di formazione / capacity building per tutti i soggetti coinvolti