Hamlet

The place to be

INDICE

p. 10 **Le città stanno morendo?**

p. 17 **1. L'aumento della complessità**
Le città antifragili come risposta al cambiamento

p. 24 **2. Perché Modena?**
Il contesto favorevole e la pubblica amministrazione

p. 32 **3. Da smartcity a ultraluogo**
L'ecosistema di piattaforma per nuove forme di cittadinanza

p. 36 **4. La nuova progettualità**
Le dinamiche di interazione in un eco-sistema

p. 41 **5. Ecosistema e attori**
Le aspettative dell'utente
La spinta motivazionale

p. 58 **6. Ecosistema e luoghi**
Hub di vicinato

p. 68 **7. Ecosistema e interazioni**

p. 89 **8. Idee per una possibile realizzazione**
Governance
Modello di Gestione
Gestione Tecnica
Gestione Territoriale
Gestione Operativa

p. 98 **9. L'approccio metodologico**
Le fasi del progetto
MVP testable
MVP usable
MVP lovable

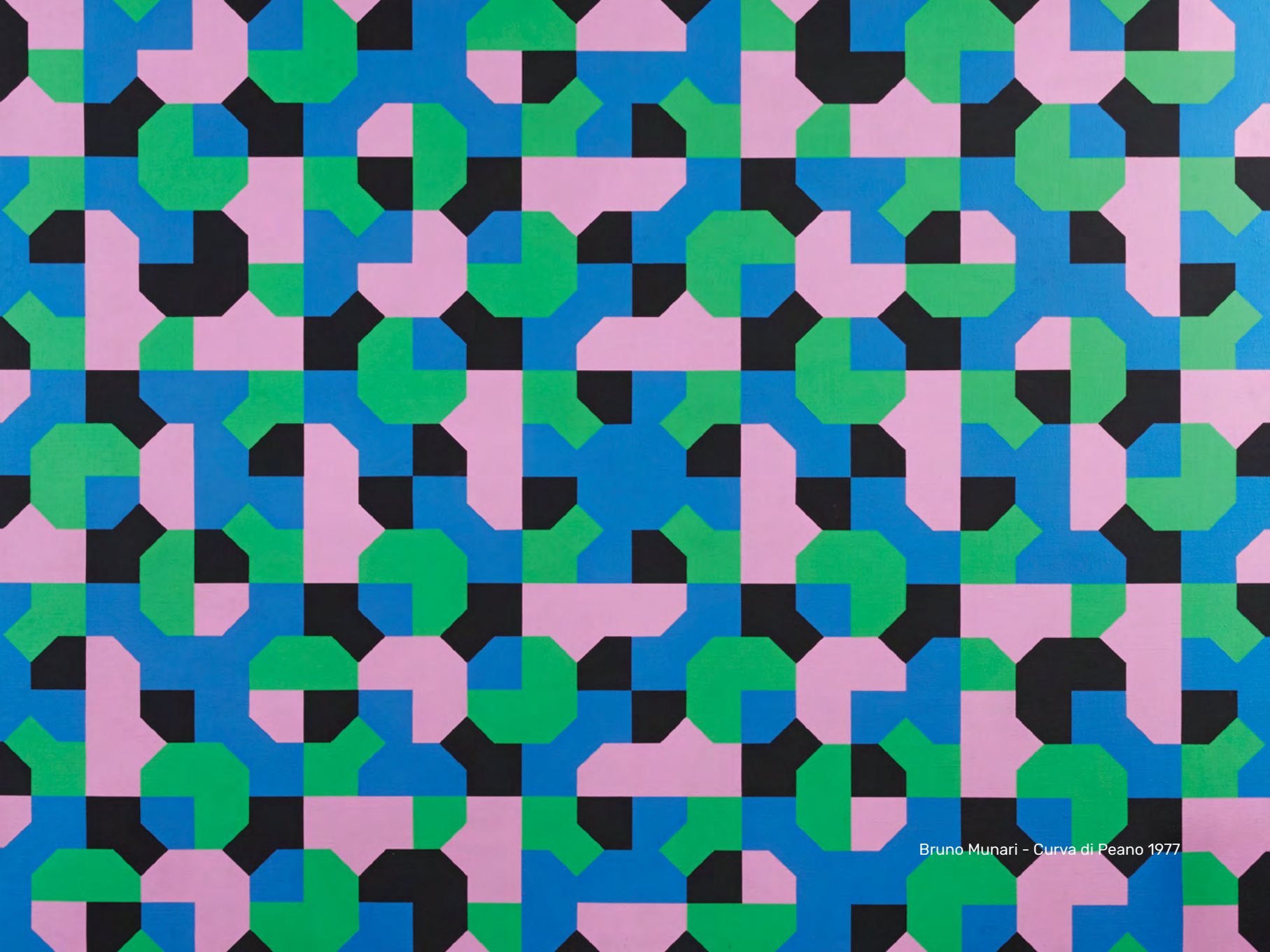
p. 108 **10. L'infrastruttura tecnologica**
I principi progettuali
Le conseguenze per l'architettura
Gli aspetti tecnici

p. 114 **11. Linee guida per la sostenibilità economica**
Policy framework

p. 122 **12. Il ruolo chiave della pubblica amministrazione**

p. 126 **13. il gruppo dei fondatori**
E:LAB
EUEI
CO gruppo

p. 136 **Bibliografia**


Bruno Munari - Curva di Peano 1977

La raccolta di questi appunti di progetto e degli spunti di riflessione è cominciata più di 15 anni fa dal vedere che le metodologie aziendali del marketing applicate ai territori dimostravano alcuni vantaggi ma anche tutti i limiti del considerare un territorio come un prodotto. Il mondo sembrava lanciato in un progresso continuo e la parola chiave era competizione.
Recentemente abbiamo cominciato ad avere la possibilità di ripensare i territori come ecosistemi, all'interno dei quali avvengono scambi di diversa natura e dove avviene la continua crescita degli attori presenti, grazie a nuovi modelli di analisi delle piattaforme sociali e a nuove tecnologie digitali che permettono di attuare le politiche territoriali partendo dal basso e dai microcontesti. Il mondo ci appare minacciato da una crisi ambientale e sanitaria e la parola chiave è collaborazione.
Hamlet è una proposta aperta, una riflessione concreta su come sia possibile riprogettare e migliorare il modo di vivere insieme utilizzando le nuove competenze digitali, che permettono di comunicare, connettere, collaborare e condividere, facendo leva sulla reciprocità e l'altruismo emergente.

E:LAB

Le città stanno morendo?

The death of the city

Un **primo mutamento** sociale in atto, che sta influendo sulla percezione della fine delle città, deriva direttamente dall'emergenza sanitaria che nel corso del 2020 ha indotto ad utilizzare **il lavoro da remoto** e la didattica a distanza per la stragrande maggioranza dei lavoratori e degli studenti. Avere sperimentato la possibilità di lavorare e studiare direttamente da casa ha fatto maturare in alcuni gruppi di persone la consapevolezza che vivere fuori dalla città permettesse una qualità della vita migliore e più libertà senza dovere rinunciare alla propria realizzazione lavorativa e alle professioni più qualificate.

Un **secondo fenomeno** in corso ha avuto inizio molto tempo prima dell'emergenza sanitaria ma ha ricevuto una spinta ulteriore proprio durante le settimane di serrata; questo secondo mutamento è più sottile e variegato e potrebbe andare sotto l'etichetta di **cities unbundling**.

Se osserviamo la città come un prodotto, che deve attrarre e trattenere le persone giuste per garantire la qualità della vita del suo territorio, allora possiamo vedere il "bundle", la combinazione di offerta con cui si mostra, come un insieme integrato di cultura, commercio, servizi e ristorazione. Vivere in città significa beneficiare dei cinema multisala e dei teatri, delle vie dei negozi e dei centri commerciali, dei servizi sanitari e scolastici, dei ristoranti e dei luoghi di ritrovo, mentre vivere fuori comporta una rinuncia o uno sforzo maggiore per averli. Quello che è successo in questi ultimi anni grazie alla trasformazione digitale è stata la progressiva **frammentazione** e **delocalizzazione** di questi servizi: abbiamo accesso ovunque a migliaia di film e spettacoli su piattaforme online, possiamo acquistare qualunque merce e riceverla dove vogliamo, formarci o essere assistiti a domicilio e ricevere qualunque tipo di pasto in qualunque posto siamo.

Newyork city is dead forever

Le città non stanno morendo. Forse stanno semplicemente subendo le stesse spinte al cambiamento che stiamo sperimentando nelle nostre vite, sempre più complesse, dinamiche e legate ai contesti specifici in cui ci troviamo.

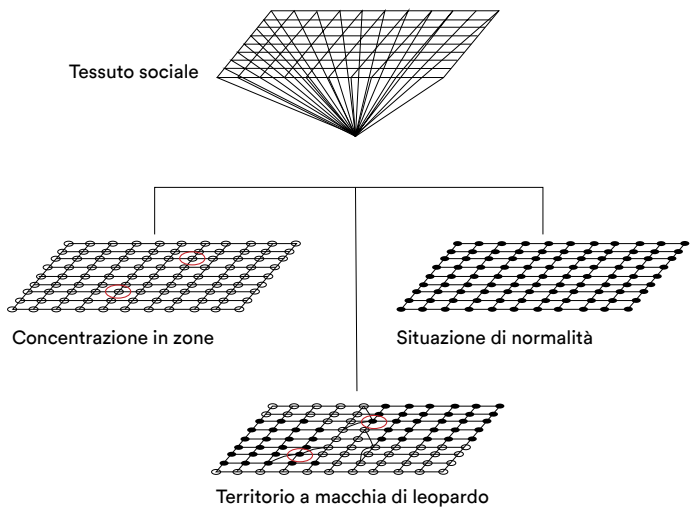
Mentre in passato il bundle permetteva di proporre la città con un unico slo-

gan, ad esempio "fast car and slow food", l'unbundling comporta un'inversione dei poli nella comunicazione, perché la città si ridefinisce di più attraverso l'unione della sua punteggiatura emergente che dalla pianificazione unitaria, come emerge anche dalle analisi del PUG e dei 38 rioni che la compongono, in cui la necessaria lettura del territorio in rioni si ferma ad un livello che necessiterebbe un ulteriore approfondimento, al momento difficilmente raggiungibile ma, soprattutto, gestibile.

Il rischio di **dislocazione** delle persone dal centro alle periferie, con la **polarizzazione** degli affluenti verso zone dedicate e dei meno abbienti verso altre, senza necessariamente arrivare ad immaginare i ricchi **compound** e i **ghetti** delle grandi metropoli, è un fenomeno che influenzerà i rioni nei prossimi anni, o forse anche solo delle piccole aree al loro interno.

Il rischio di creare dei piccoli vuoti all'interno dei rioni, come già successo per altre dinamiche sociali in passato, può portare ad un territorio a macchia di leopardo, indebolito nel suo tessuto sociale e nella sua tenuta.

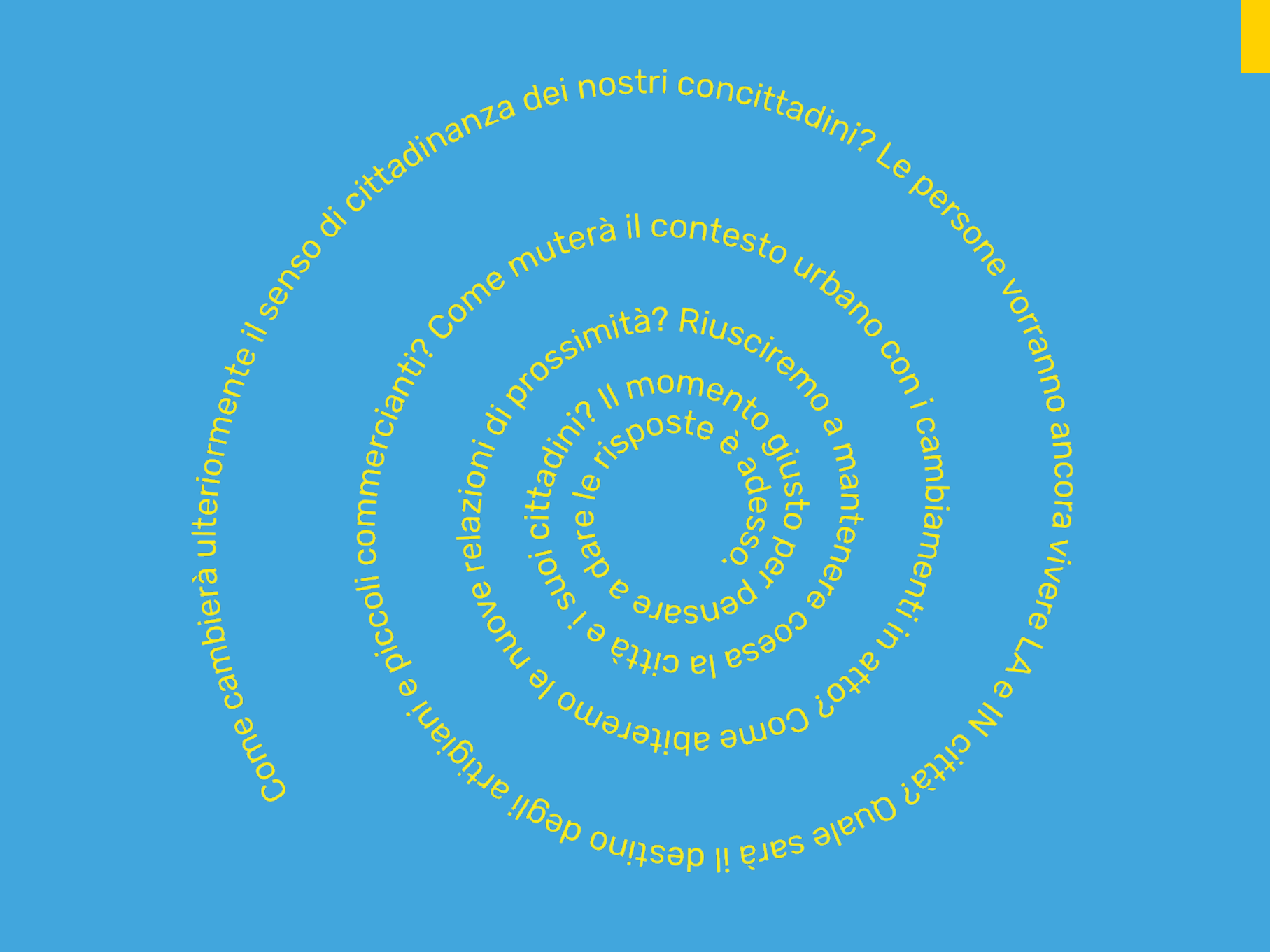
La riflessione sui piccoli agglomerati di case, botteghe e servizi che compongono i rioni ha fatto richiamare alla mente il termine inglese "hamlet", frazione, e il gioco di parole "the place to be, or not to be" a sottolineare l'importanza di provare ad immaginare come rendere attrattive queste microzone. Come possiamo proteggere questi ecosistemi localizzati, o, meglio, come possiamo sostenere la spinta al cambiamento di coloro che ci vivono offrendogli quello che stanno cercando?



Durante il periodo del lockdown abbiamo sperimentato una riscoperta del vicinato. I canti dai balconi e dalle finestre, gli acquisti dai negozi sotto casa, i favori tra i condomini.
Possiamo provare a cogliere il momento, avendo recuperato la consapevolezza dei luoghi attorno alla nostra abitazione e del ruolo assunto dal vicinato.
Rimane ancora inimmaginabile quale sarà l'effetto sulle città, ma possiamo provare a sostenerne uno sviluppo sostenibile e migliore per tutti i cittadini.
Il materiale raccolto vuole essere uno stimolo ed una riflessione per una cittadinanza attiva, che faccia leva sulle infrastrutture e le tecnologie digitali utilizzate positivamente per favorire l'inclusione e la qualità della vita desiderata, ma anche una proposta concreta fatta da un gruppo di realtà che hanno maturato anni di esperienza e competenze su questi temi.
Quello che state guardando è un blocco per appunti che contiene riflessioni sugli scenari che si stanno componendo ma anche il disegno di un percorso pratico per sperimentarli in tempi brevi avendo presenti possibili politiche di sostegno per la sua realizzazione.

Come cambierà ulteriormente il senso di cittadinanza dei nostri concittadini? • Le persone vorranno ancora vivere LA e IN città? • Quale sarà il destino degli artigiani e piccoli commercianti? • Come muterà il contesto urbano con i cambiamenti in atto? • Come abiteremo le nuove relazioni di prossimità? • Riusciremo a mantenere coesa la città e i suoi cittadini?

Il momento giusto per provare a dare delle risposte è adesso.


Come cambierà ulteriormente il senso di cittadinanza dei nostri concittadini? Le persone vorranno ancora vivere LA e IN città? Quale sarà il destino degli artigiani e piccoli commercianti? Come muterà il contesto urbano con i cambiamenti in atto? Come abiteremo le nuove relazioni di prossimità? Riusciremo a mantenere cosa la città e i suoi cittadini? Il momento giusto per pensare a dare le risposte è adesso.

1

Le città da sempre sono state lo spazio entro il quale si realizzano i cambiamenti che avvengono in campo mondiale. Come suggerito da Alfredo Mela (Mela, 1996) si può dire che le città siano un complesso di simboli stratificati nel tempo. Il mutamento dell'attività sociale e l'interazione tra i soggetti sociali contribuiscono al continuo mutamento dei simboli legati alle città. Le città, i paesi, i quartieri e tutto ciò che li compone sono da sempre state entità dinamiche, riflesso della società, della cultura, dell'economia e dei movimenti politici del periodo (Bishop & Williams, 2012).

L'aumento della complessità

Le città anti fragili come risposta ai mutamenti

Semplice, complicato e complesso sono i concetti intorno ai quali ruotano molte delle riflessioni attuali. Ciò che è complicato - "con pieghe" - può essere spiegato, dispiegato, e reso semplice, senza pieghe. Molti studi analitici partono da questo tipo di approccio che cerca di ridurre la complessità del mutamento delle città a parti che prese singolarmente possano essere comprese, secondo un approccio per "sistemi" che si intersecano – sistemico, appunto - che continua a mancare l'obiettivo di comprenderne la vitalità dell'insieme, secondo un approccio complessivo. Il timore, comprensibile, è che l'indeterminatezza della visione del "tutto" renda impossibile o incerta la sua gestione.

Quando si è in grado di riconoscere la complessità in cui si vive, si accetta l'idea che nessuno abbia la possibilità di avere tutte le risposte, si convive con la consapevolezza della razionalità limitata, in cui ognuno può contribuire, grazie alle proprie capacità, alla soluzione dei problemi comuni.

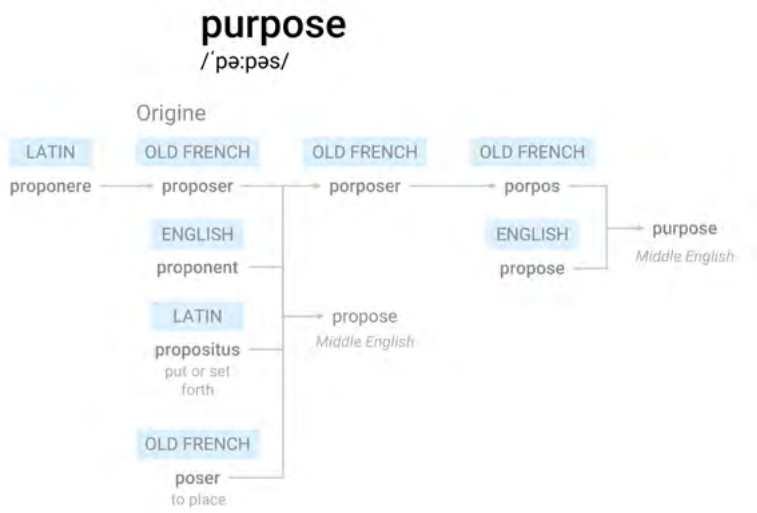
La gestione e il governo locale si spostano dal piano delle decisioni a quello delle infrastrutture operative e dal piano dei risultati a quello delle finalità e degli impatti; a realizzare la trasformazione digitale delle interazioni che permetta di creare le relazioni necessarie per risolvere i problemi identificati orientando le scelte verso quelle a più alto valore collettivo.

Gli anglosassoni utilizzano il termine ***purpose*** per definire questo approccio di scopo, la cui etimologia è legata sia al "porre prima" (pro-ponere) che al "proposito". Il governo e la gestione riguardano, in questa accezione, il prendere una posizione per affrontare una sfida che migliori la vita di tutti.

La redistribuzione capillare delle responsabilità gestionali attraverso micro-reti digitali aumenta il numero dei nodi attivi del tessuto sociale aumentandone l'elasticità e riducendone la fragilità. Ogni abitante diventa capace di partecipare, secondo le proprie possibilità, imparando dalle interazioni, dai successi e dai fallimenti, e crescendo come cittadino grazie all'aiuto degli altri, grazie a comportamenti di reciprocità Peer to Peer o di altruismo Peer to Poor.

La possibilità di agire su micro-territori riduce i rischi delle decisioni prese, favorendo l'imitazione e la trasmissione di quelle di successo tra reti digitali di prossimità interconnesse.

La caratteristica dell'osservabilità delle dinamiche nelle reti digitali (datificazione) permette un'analisi e un'interpretazione a supporto delle decisioni, attraverso circoli virtuosi di apprendimento.



Data la natura sperimentale dell'approccio è opportuno passare da logiche di comunicazione a logiche di narrazione: la comunicazione genera polarizzazione, quindi resistenza al cambiamento, mentre la narrazione induce un senso di protagonismo e quindi coinvolgimento, attivazione di energie e ingaggio. Utilizzando un approccio narrativo progressivo che si basi sul racconto in prima persona da parte di coloro che lo avranno vissuto, e fornendo una cornice di riferimento, ma lasciando libere le persone di raccontare come vorranno, cresceranno gli storyteller che saranno amplificati dai loro rapporti di prossimità.

2

Perchè Modena?

Il contesto favorevole e la pubblica amministrazione

Modena ha saputo riscoprire cose che dava per scontate: dalla bellezza della spesa al mercato coperto alle chiacchiere in Piazza Grande, dalle passeggiate nelle vie secondarie del centro ai commercianti di qualità sotto casa.

Negli ultimi anni sono state tante le iniziative che hanno riportato le persone ad uscire di casa per vivere il vicinato con spirito di fiducia e reciprocità.

A Modena già da tempo si ragiona sulla necessità di affrontare tematiche specifiche dei diversi micro territori, come evidenziato anche nel nuovo **PUG – Piano Urbanistico Generale**.

Rafforzando la partecipazione attiva, l'amministrazione di Modena ha contribuito a creare politiche che mirano alla qualità del servizio e alla creazione di "valore pubblico". I cittadini e le loro reti di relazioni possono essere un punto di partenza per favorire lo sviluppo di nuovi modelli di vicinato da mettere al centro delle riflessioni sulle politiche sociali presenti e future.

In altri contesti abbiamo già assistito a questa direzione di cambiamento e alla necessità dei cittadini di costruire dinamiche di prossimità.

Zoom 1

Ci sono già diversi esempi di sperimentazioni di reti di cittadinanza digitale che hanno fatto leva sul vicinato e sui nuovi modelli relazionali resi possibili dalle nuove tecnologie.

Ad esempio, le **Social Street**, di cui ricordiamo la prima, nata a Bologna in Via Fondazza, oggetto di studio di numerosi ricercatori, sia per la capacità di auto organizzazione dal basso che per la creazione di una forte rete di sostegno di vicinato.

Questa esperienza è stata replicata in tutt'Italia per arrivare alla sua massima rappresentazione a Milano dove l'intero quartiere a Nord di Loreto, **NOLO**, è stato oggetto di rigenerazione digitale partecipata che ha portato ad una specie di quartiere-città capace di attrarre nuovi abitanti in quella che precedentemente era considerata una zona degradata.

Se guardiamo a pratiche di coinvolgimento della cittadinanza, un esempio particolarmente significativo è quello di **decidim.barcelona** piattaforma partecipativa dell'amministrazione della capitale catalana.

Un altro esempio della necessità di creare collaborazione e conversazioni digitali di vicinato è **Nextdoor**, piattaforma privata californiana che ambisce alla raccolta dei dati sulle persone contestualizzati rispetto al tessuto sociale in cui vengono generati.

Via Fondazza Bologna, prima social street

Nexdoor, the private social network for your neighborhood

Piazza urbanismo tattico Nolo Milano

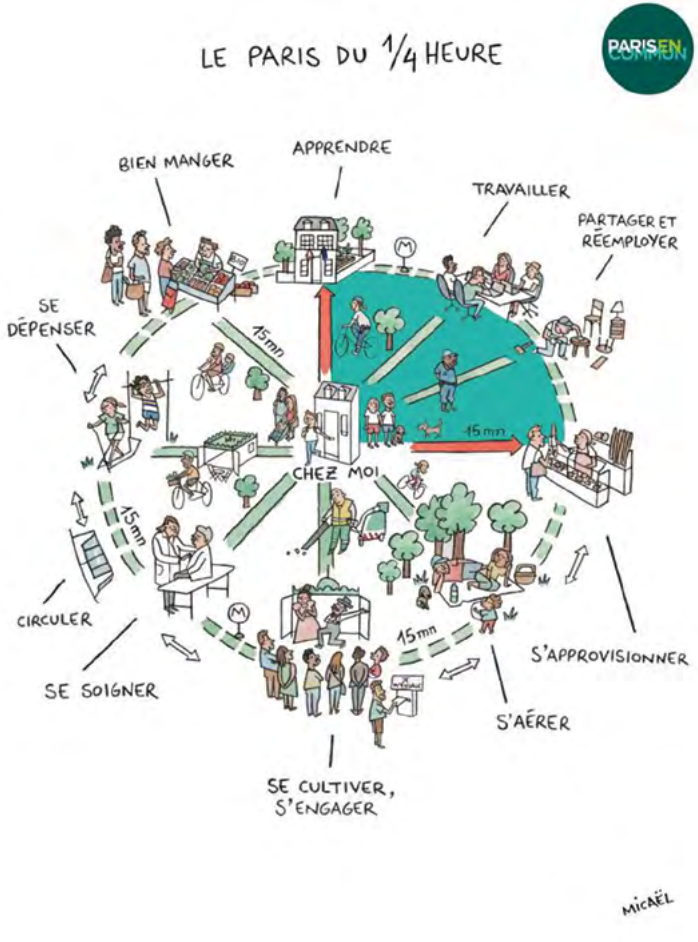
Sulle relazioni di prossimità hanno iniziato a ragionare anche le pubbliche amministrazioni delle grandi città come Parigi.

A seguito dell'emergenza sanitaria è nata la proposta de la **Ville du quart d'heure** teorizzata per Parigi da un docente della Sorbona, Carlos Moreno, partendo da questa considerazione: «Viviamo in città frammentate, dove spesso lavoriamo lontano da dove viviamo, dove non conosciamo i nostri vicini, dove siamo soli, dove soffriamo». L'idea quindi mette al centro la persona con le sue necessità all'interno di un buffer (avente come centroide l'individuo) di 15 minuti. La proposta non parte dalla volontà di limitare e chiudere i quartieri in sé stessi, ma parte da un approccio ecologico di ripensamento degli spazi pubblici presenti nei quartieri.

Come risposta agli effetti della pandemia, anche il consiglio comunale di Barcellona ha proposto la campagna "**compra a prop**" tradotto "**Compra nelle vicinanze**" per promuovere il commercio e la ristorazione locali e rendere visibili i valori che apportano alla città. La misura fa parte del piano di riattivazione del commercio e del restauro che il Consiglio comunale ha lanciato all'inizio dello stato di allarme per sostenere il commercio, aiutarlo a superare i primi momenti di difficoltà e incorporare i cambiamenti necessario per affrontare il futuro

L'iniziativa risponde alla domanda delle entità commerciali in modo tale da mettere l'accento sull'incentivazione dell'acquisto di prossimità e ha avuto la sua collaborazione per adattarla alle esigenze del settore. La campagna evidenzia la responsabilità di tutti i barcellonesi nel mantenere il modello commerciale e cittadino che caratterizza Barcellona.

Compra a prop.
Som comerç. Fem Barcelona


LE PARIS DU 1/4 HEURE
PARIS EN COMMUN
BIEN MANGER
APPRENDRE
TRAVAILLER
PARTAGER ET RÉEMPLOYER
SE DÉPENSER
15mn
15mn
CHEZ MOI
15mn
CIRCULER
15mn
S'APPROVISIONNER
SE SOIGNER
S'AÉRER
SE CULTIVER, S'ENGAGER
MICAËL

3

Da smartcity a ultraluogo

L'ecosistema di piattaforma per nuove forme di cittadinanza

Il progetto Hamlet vuole essere una possibile modalità per rendere antifragile una smartcity grazie alla creazione di Ultraluoghi.

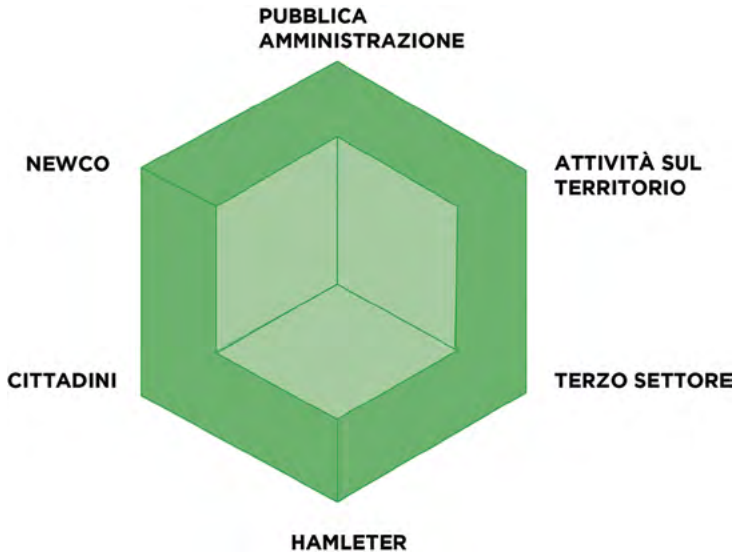
Il concetto di Ultraluogo è stato sviluppato grazie ad un progetto di ricerca finanziato dalla Regione Emilia-Romagna nel contesto di After – Futuri Digitali, ipotizzato durante la prima edizione a Modena e completato con l'edizione di Bologna dove è stato presentato insieme al prototipo di Ultraluogo per la Casa della Salute Navile. La caratteristica di un Ultraluogo è quella di essere capace di generare transazioni e relazioni positive tramite interfacce digitali che orientano i comportamenti dei soggetti presenti. Tecnicamente si parla di piattaforme fisico/digitali che supportano un ecosistema, composte da "multisided marketplace" e ambienti di interazione.

All'interno di un Hamlet è possibile, ad esempio, parlare con il fornaio per comprare del pane senza differenze tra il farlo in presenza, online o in modo misto. Oggi la stessa possibilità è realizzabile utilizzando diversi strumenti disponibili, come Whatsapp o un ecommerce, che presentano, però, diverse barriere per la mancanza di un'integrazione che ne renda semplice ed efficace l'esperienza, sia per alcuni utenti con minore abitudine al digitale che per alcuni commercianti.

Un rischio è che le fasce più deboli siano escluse da un percorso di cittadinanza digitale attiva o che alcuni commercianti arrivino a dipendere commercialmente dalle piattaforme di delivery.

A Modena sono già tante le iniziative che hanno mirato alla realizzazione di un contesto smart e durante il periodo di lockdown sono nati tanti progetti che hanno cercato di risolvere specifici problemi; l'approccio di Hamlet è di costruire l'infrastruttura su cui renderle integrate secondo logiche di Esperienza pensata per gli Utenti (User Experience) attente all'inclusione di tutti i cittadini e di tutte le forme economiche presenti.

La differenza rispetto ad altri approcci è di progettare partendo dalla centralità delle relazioni di prossimità e facendolo contemporaneamente per l'esperienza fisico/digitale.



L'ecosistema iniziale di riferimento sarebbe composto da:

- La pubblica amministrazione
- Le attività commerciali
- I cittadini

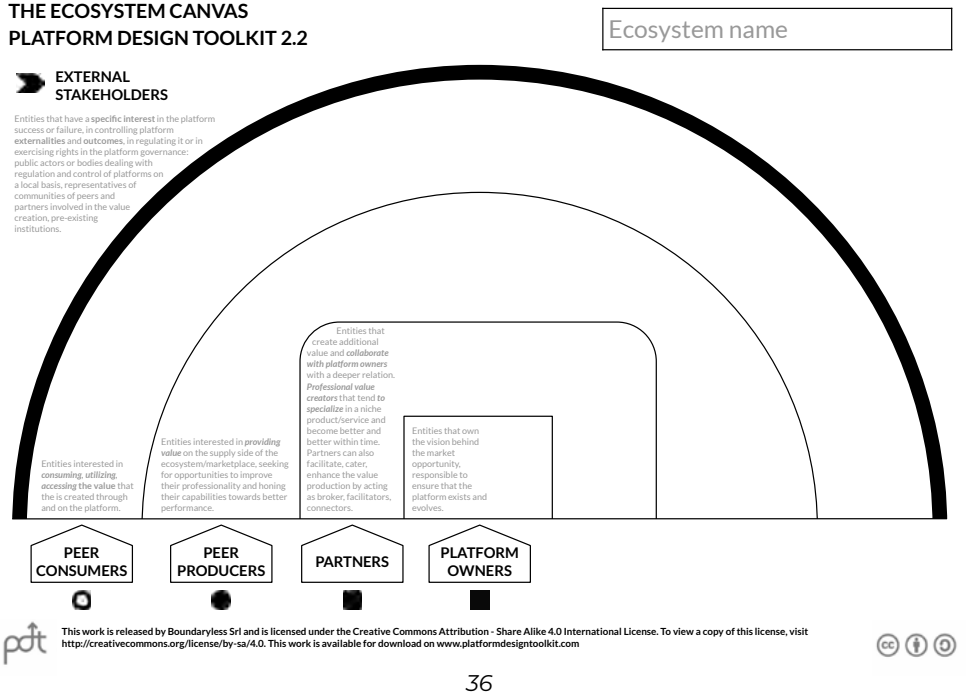
Ciò che rende possibile la dimensione di Ultraluogo è l'interazione tra questi attori attraverso layout (modelli di interazione pensati per indurre comportamenti positivi) digitali e fisici.
La reciprocità e l'altruismo sono i due comportamenti chiave delle piattaforme di ecosistema, che basano il loro meccanismo di scambio sulla fiducia. Questi comportamenti avvengono sulla base di un opportunismo vantaggioso o su un paternalismo libertario tramite "**spinte gentili**".

4

La nuova progettualità

Le dinamiche di interazione in un ecosistema

Per concretizzare questa nuova progettualità e strutturare quindi un percorso che sia finalizzato allo sviluppo di nuovi servizi per il bene comune della cittadinanza, occorre comprendere l'ecosistema per il quale avviene la progettazione (design for emergent ecosystem) secondo l'approccio del **Platform Design Toolkit©** (Pdt by Boundaryless).



Per rendere efficace questo approccio è necessario mappare gli attori coinvolti, gli utenti della piattaforma e le dinamiche di interazione e interdipendenza: definire soggetti, oggetti e contesto che delineano il processo di creazione di valore.

Sono state identificate tre tipologie principali di utenti finali, individuando le loro necessità e desideri che potrebbero manifestarsi all'interno dell'ecosistema aumentato:

- **Utenti distanti**: utenti con capacità limitate di partecipazione attiva all'ecosistema di vicinato a causa di condizioni fisiche o sociali estreme, come, ad esempio, le persone anziane o disabili, o, a seguito dell'emergenza sanitaria, gli smart-worker e i quarantenati (il concetto di estremo è legato alla curva di distribuzione normale dei comportamenti che vede alcune fasce di popolazione come marginali, o alle estremità. Progettare per gli estremi significa progettare per l'inclusione, di solito aumentando i benefici anche per coloro che stanno nella normalità);
- **Utenti d'istanti**: utenti che sono disponibili a contribuire solo momentaneamente alla vita dell'ecosistema, più attenti ad una dimensione personale o ai servizi che un ecosistema di vicinato può offrire;
- **Hamleter**: utenti proattivi che vivono le finalità dell'ecosistema come paritetiche a quelle personali, molto attenti anche agli aspetti relazionali e di convivenza

5

Ecosistema e attori

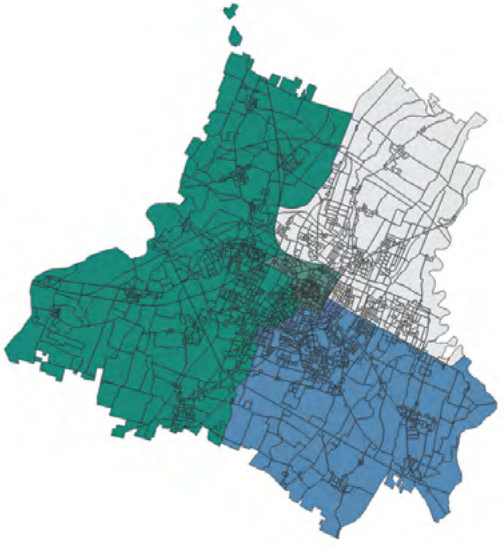
La configurazione di utenti ed esperienza

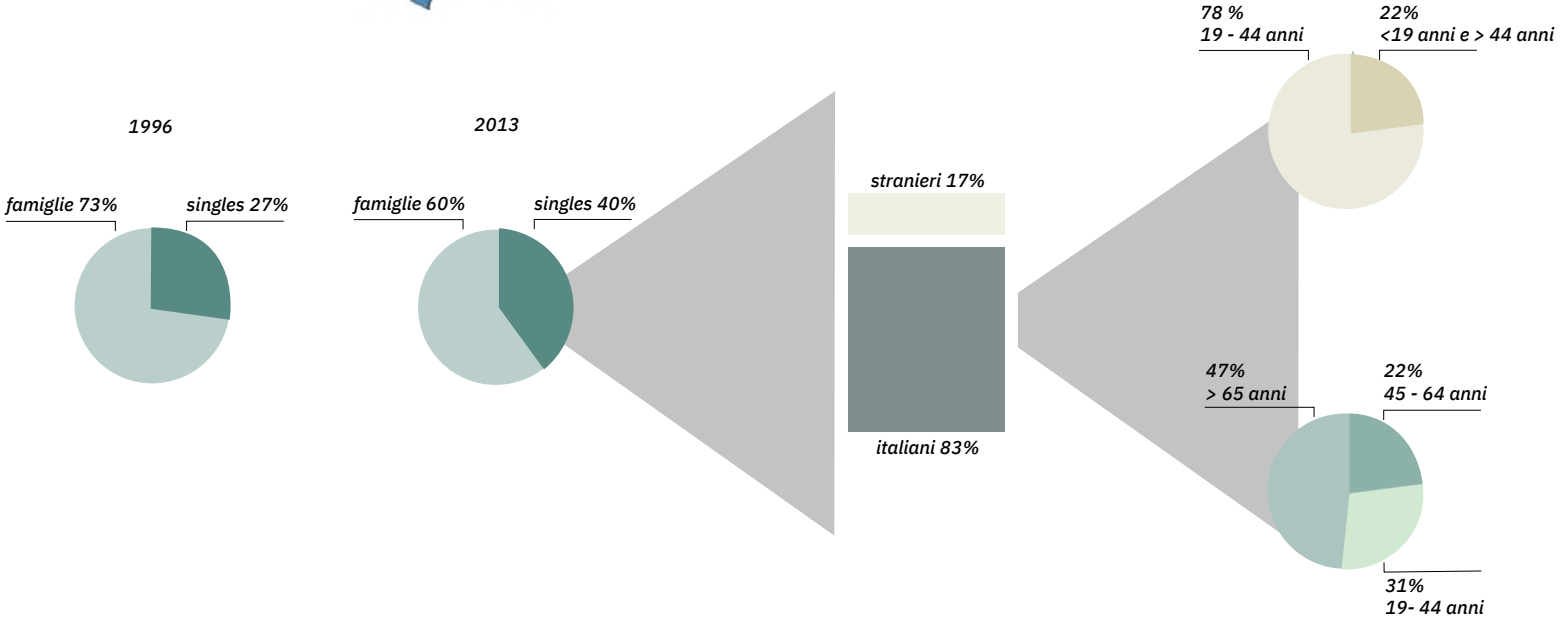
Una volta individuati i pubblici ai quali si rivolge la piattaforma, si sono definiti degli archetipi, identikit che permettano di progettare avendo presenti i bisogni, i comportamenti, gli interessi e le aspirazioni degli utenti reali.
La popolazione di riferimento di Modena presenta una composizione che negli anni ha visto crescere il numero di persone al di sopra dei 65 anni, con uno spostamento dalle famiglie con abitudini prevalentemente legate alla propria residenza, ad una alta percentuale di persone single, professionisti o studenti che vivono il quartiere con modalità differenti.

"Un importante carattere demografico del Comune di cui tenere conto è la crescita della popolazione con oltre 65 anni che se nel 2001 era pari al 21,7% della popolazione, nel 2015 sale al 24%, e nella previsione al 2025 sarà superiore al 30%. Un terzo della popolazione di Modena avrà un'età superiore ai 65 anni.

Un ulteriore fatto che le dinamiche demografiche evidenziano è dato dalla crescita della presenza di giovani nelle aree centrali e semicentrali del comune (giovani immigrati e giovani italiani), e quindi a un ricambio della popolazione nel cuore della città; mentre nelle aree periferiche va aggravandosi, il peso della popolazione anziana. La periferia, da sempre considerata l'area di espansione e crescita della nuova domanda e delle nuove famiglie, sembra diventare luogo del processo di invecchiamento della popolazione e quindi di una nuova caratterizzazione tipologica di domanda di servizi e rapporti con l'abitare. È l'effetto della storicizzazione della periferia."

Dal Documento "Strategia per la qualità urbana ed ecologico-ambientale" del Comune di Modena




1996
famiglie 73%
singles 27%
2013
famiglie 60%
singles 40%
stranieri 17%
italiani 83%
78 %
19 - 44 anni
22%
<19 anni e > 44 anni
47%
> 65 anni
22%
45 - 64 anni
31%
19- 44 anni

Gli archetipi sono stati schematizzati secondo due aspetti: le aspettative e le motivazioni prevalenti.

Le aspettative dell'utente

Sono i principali punti di attenzione dell'utente rispetto alla piattaforma.
Le caratteristiche prese in considerazione sono principalmente tre:

- aspettativa tecnica, ovvero che la piattaforma sia in grado di svolgere la maggior parte delle attività utili per il vicinato;
- aspettativa estetica, ovvero che i servizi che saranno
- disponibili siano facili da utilizzare;
- aspettativa etica, ovvero che la piattaforma sia progettata per perseguire un proposito per il bene collettivo.

La spinta motivazionale

È la motivazione a fare lo sforzo per cambiare comportamenti.
Per quanto riguarda la spinta motivazionale, le due dimensioni sono:

- motivazione relazionale: l'utente sarebbe disposto ad utilizzare la piattaforma per migliorare le relazioni di vicinato e contribuire alla soluzione dei problemi comuni;
- motivazione transazionale: l'utente sarebbe disposto ad utilizzarla per semplificare gli scambi e i servizi di vicinato.

Per ogni fattore, a ciascun utente tipo è stato assegnato un valore compreso tra 0 e 6, per poterlo caratterizzare e ottenere una quadro complessivo degli utenti rispetto alla piattaforma. I codici colore indicano il livello basso (rosso: 0-2), medio (giallo: 2-4) e alto (verde: 4-6) di ciascun fattore.

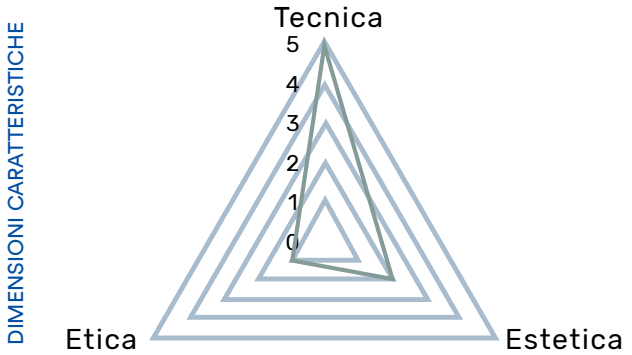
UTENTE 1

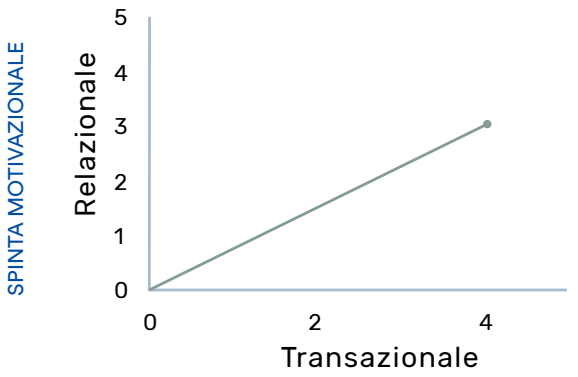
1 2 3 4 5 6 7

DISTANTI
80 - 85 ANNI

Profilo
- Tecnica
- Estetica
- Etica

Pensionat*.
A causa di problemi di salute è costrett* a rimanere a casa, quando deve svolgere una commissione viene aiutat* dai figli, ma a volte capita che non riescano a dargli tutto il supporto che necessita a causa dei loro impegni lavorativi.
La piattaforma potrebbe essere di interesse per lui/lei e la sua famiglia per quanto riguarda l'acquisto di prodotti e la consegna direttamente a casa.
Non è molto abile tecnologicamente e quindi avrebbe bisogno di design e di funzionalità specifiche per le sue esigenze.





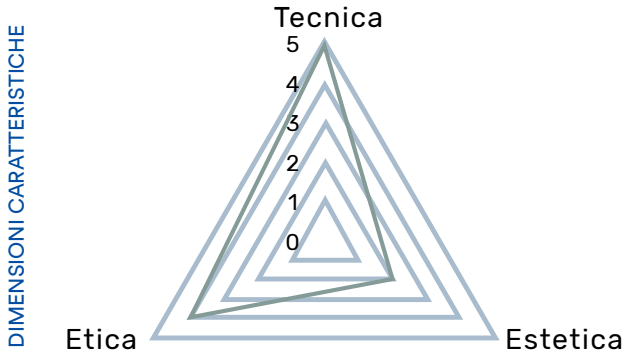
UTENTE 2

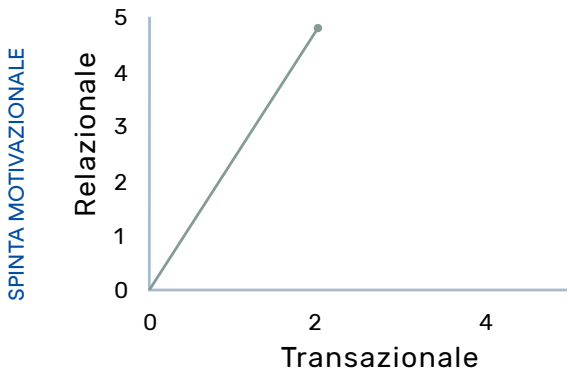
1 2 3 4 5 6 7

DISTANTI
80 - 85 ANNI

Profilo
- Tecnica
- Estetica
- Etica

Pensionat*.
Signor* anzian* che vive con il suo cane in un piccolo appartamento all'ultimo piano.
Durante le stagioni più fredde fatica a portare fuori il cane e non può contare sulla famiglia che si è trasferita in un'altra citta per motivi lavorativi.
Cerca qualcuno di cui fidarsi date le ultime esperienze negative. Chi si impegna nel portarle fuori il cane dovrà essere una persona selezionata personalmente a cui possa fare affidamento anche per altre piccole commissioni.
Non conosce e non usa telefono e computer praticamente, ma ha nipoti che potrebbero aiutarl* nell'utilizzo.





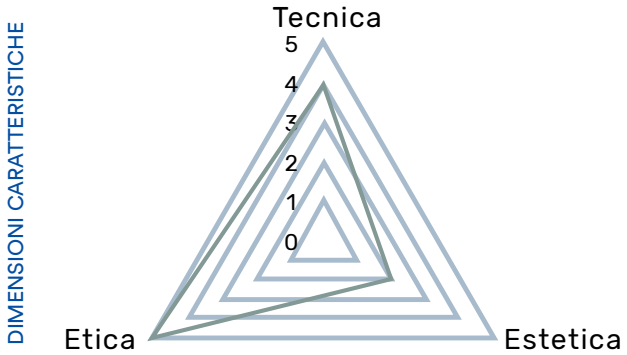
UTENTE 3

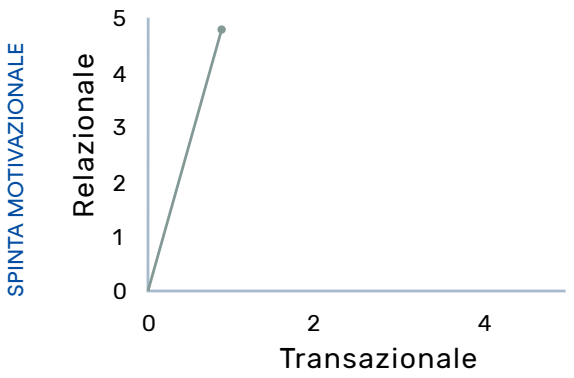
1 2 3 4 5 6 7

HAMLETEE
20 - 25 ANNI

Profilo
- Tecnica
- Estetica
- Etica

Student* all'università.
È socialmente e politicamente attiv* e per questo interessat* alla piattaforma perché permette di organizzare iniziative social.
Cerca un ambiente dinamico e aperto che possa stimolarl* nell'aprire ambienti di dibattito. In particolare ci tiene al miglioramento della qualità della vita nel suo quartiere.
Conosce piattaforme di cittadinanza digitale e vorrebbe ritrovare i Hamlet aspetti tecnici ma anche di miglioramento rispetto alle altre.
Vorrebbe ci fosse un dialogo migliore ed efficace tra cittadini e PA.





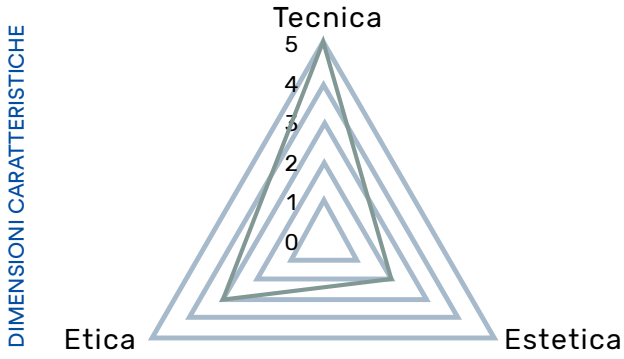
UTENTE 4

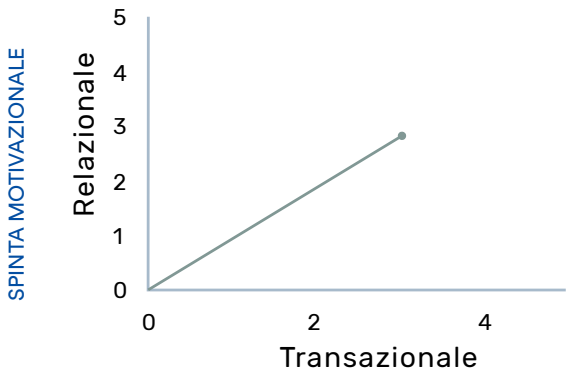
1 2 3 4 5 6 7

HAMLETEE
30-35 ANNI

Profilo
- Tecnica
- Estetica
- Etica

Single.
Svedese che vuole sentirsi a casa anche a Modena .
Lavora come ingegnere alla Tetrapak. Per lui/lei la funzionalità e la tecnica sono indispensabili. Interessat* ad utilizzare i servizi dell'Hamlet per recapitare cose a casa quando non c'è e fare acquisti di prodotti freschi del territorio.
È sportiv*, si muove in bici, ha a cuore la sostenibilità ambientale.
Cerca qualcuno con cui condividere le sue passioni e che gli possa dare qualche indicazione più rispetto alle tradizioni locali.





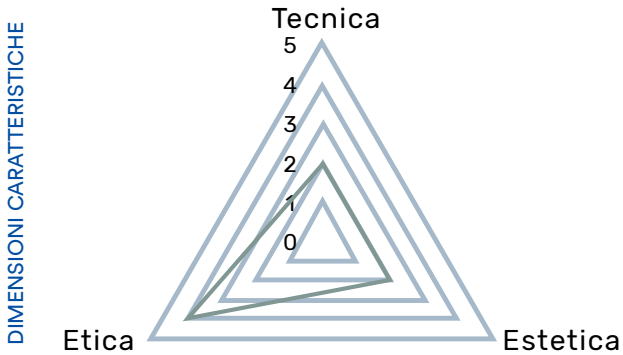
UTENTE 5

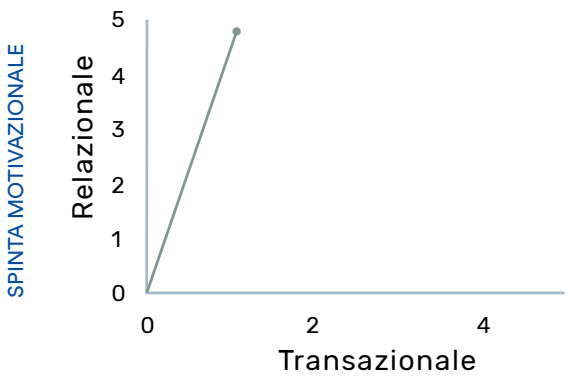
1 2 3 4 5 6 7

HAMLETEE
60 - 65 ANNI

Profilo
- Tecnica
- Estetica
- Etica

Nat* e cresciut* nello stesso quartiere dove vive ora.
Ha stretto forti legami ed è molto affezionat* al suo ambiente. Cerca un modo per fare attività di gruppo che rispecchino i suoi interessi principali.
Le piace partecipare a tornei di briscola e pinnacolo.
Date le sue radici nel contesto è interessat* anche alla parte degli acquisti, ma non la vede come una delle priorità per l'uso della piattaforma.





UTENTE 6

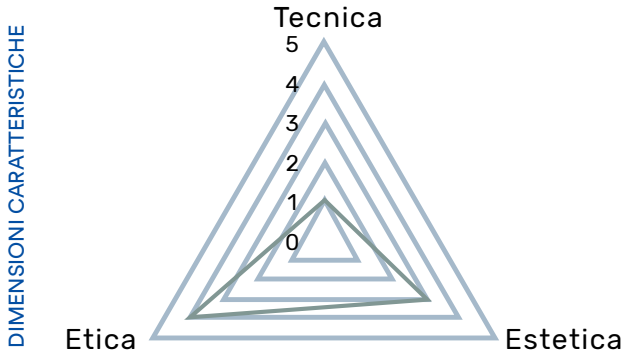
1 2 3 4 5 6 7

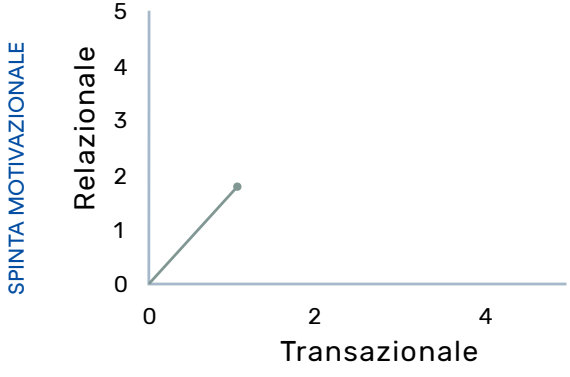
D'ISTANTE

20 - 25 ANNI

Profilo
- Tecnica
- Estetica
- Etica

Student* di belle arti.
Ha la passione per la cucina e gli piace organizzare cene con amici, è interessat* alla piattaforma perché gli permette di reperire prodotti tipici di buona qualità con cui sperimentare nuove ricette.
In passato ha lavorato come rider, tema a cui è molto sensibile vista la situazione di sfruttamento a cui sono costretti adeguarsi.





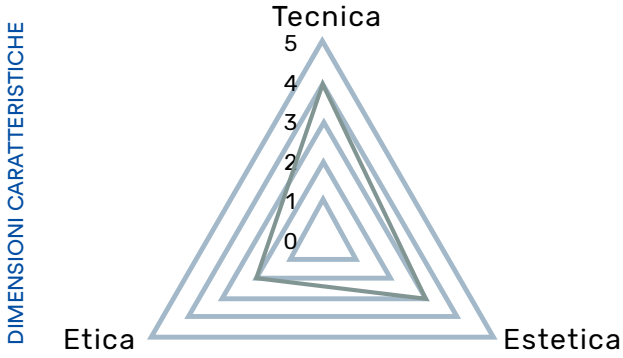
UTENTE 7

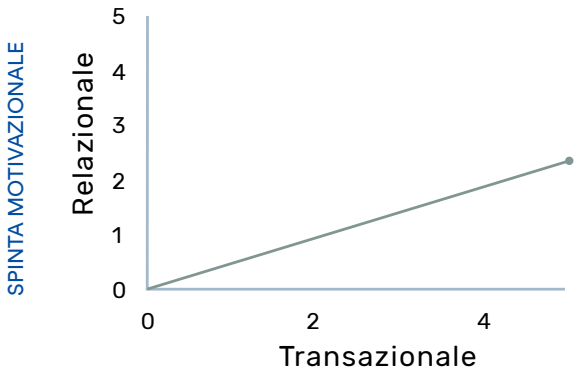
1 2 3 4 5 6 7

D'ISTANTE
30 - 35 ANNI

Profilo
- Tecnica
- Estetica
- Etica

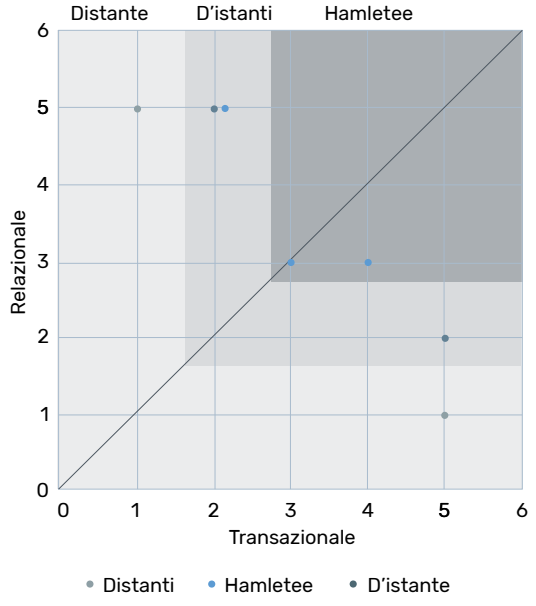
Liber* professionist*.
Ha una vita sociale molto attiva, nat* e cresciut* nello stesso quartiere, conosce tutte le principali attivtità presenti, dal piccolo commerciante al ristorante tipico.
Il lavoro la tiene occupata la maggior parte del tempo ma non vuole rinunciare alla qualità dei prodotti che acquista, proprio per questo si affida alla paittaforma, dove riesce a reperire i prodotti selezionati dai commercianti del territorio. Cerca qualcosa che possa sostituirsi a JustEat e Deliveroo, in quanto non capaci di fornirle il servizio da lei richiesto. La velocità e l'intuito sono per lei fondamentali per poter stare sulla piattaforma.



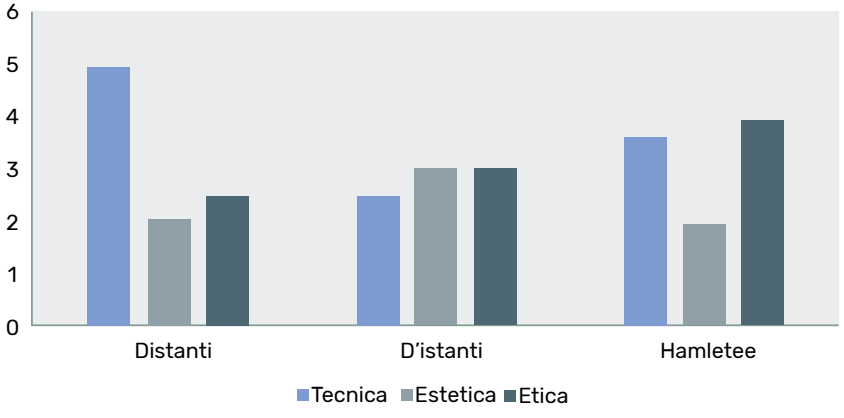


Successivamente, ogni utente è stato posto in relazione con altri attori in modo particolare sulla base della sua vita e delle relazioni che lo circondano, per questo è importante individuare le reti di prossimità già naturalmente esistenti.

Questo step è fondamentale per comporre i pezzi del modello di progettualità che vorremmo creare.



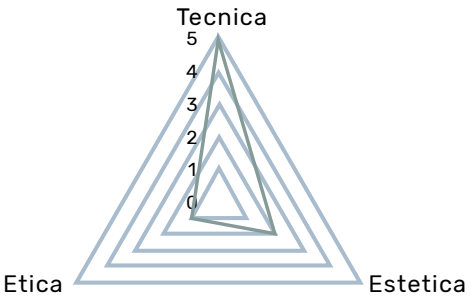
Media dimensioni caratteristiche

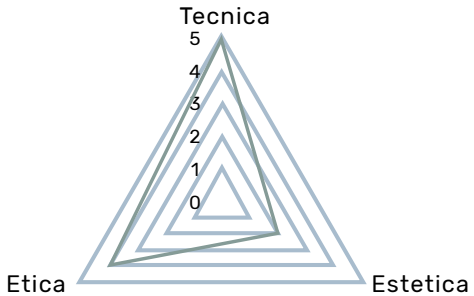


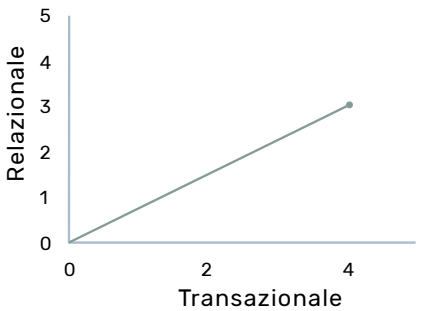
Reti sociali utenti Distanti

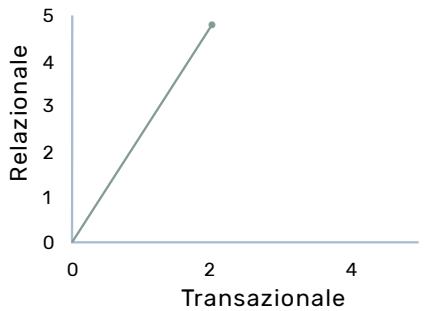
1 2 3 4 5 6 7

UTENTE 1 // UTENTE 2









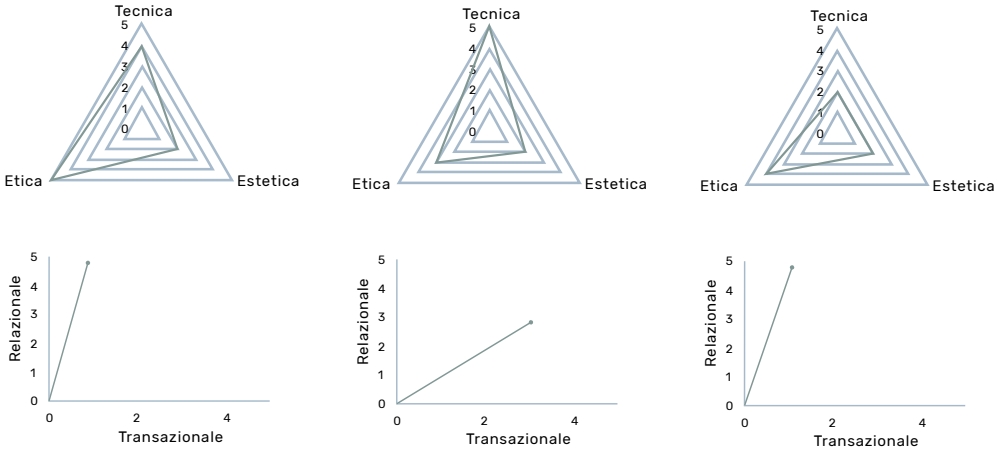
Reti esistenti:

- Gruppi di persone anziane che si ritrovano (comunità fisiche di interesse e scopo)
- Attività comunali mirate (Orti, spazi ricreativi, polisportive etc)
- Servizi sociali (servizi assistenziali)
- Servizi volontariato alla persona (Croce blu)
- Parenti (figli, nipoti)x
- Condomini (disponibili)

Reti sociali utenti Hamletee

1 2 3 4 5 6 7

UTENTE 3 // UTENTE 4 // UTENTE 5



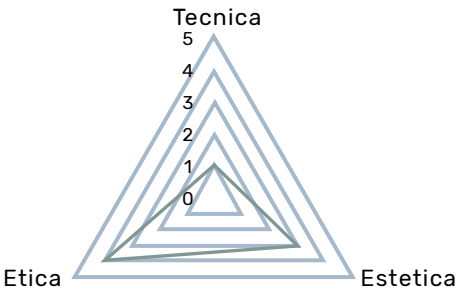
Reti esistenti:

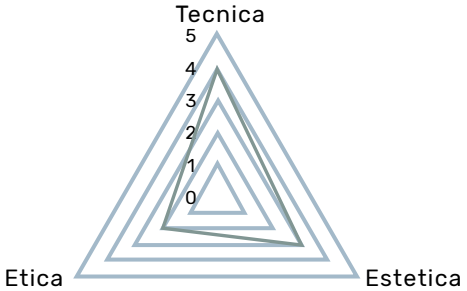
- Associazioni
- Gruppi di interesse (politici, attività, volontariato)
- Parenti (figli, nipoti)
- Condomini (disponibili)
- Amicizia
- Gruppi di attività sportiva (squadra, palestra, …)
- Colleghi di lavoro
- Compagni università

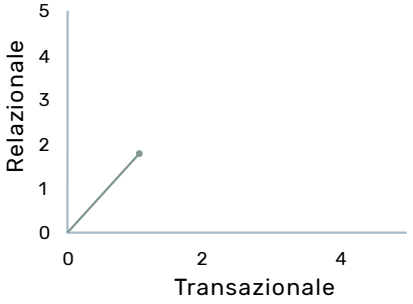
Reti sociali utenti D'istanti

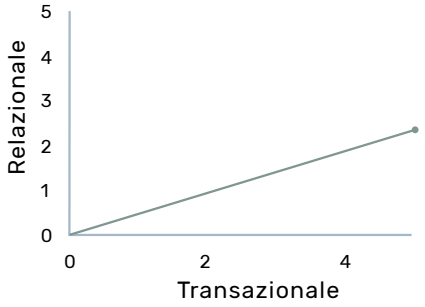
1 2 3 4 5 6 7

UTENTE 6 // UTENTE 7





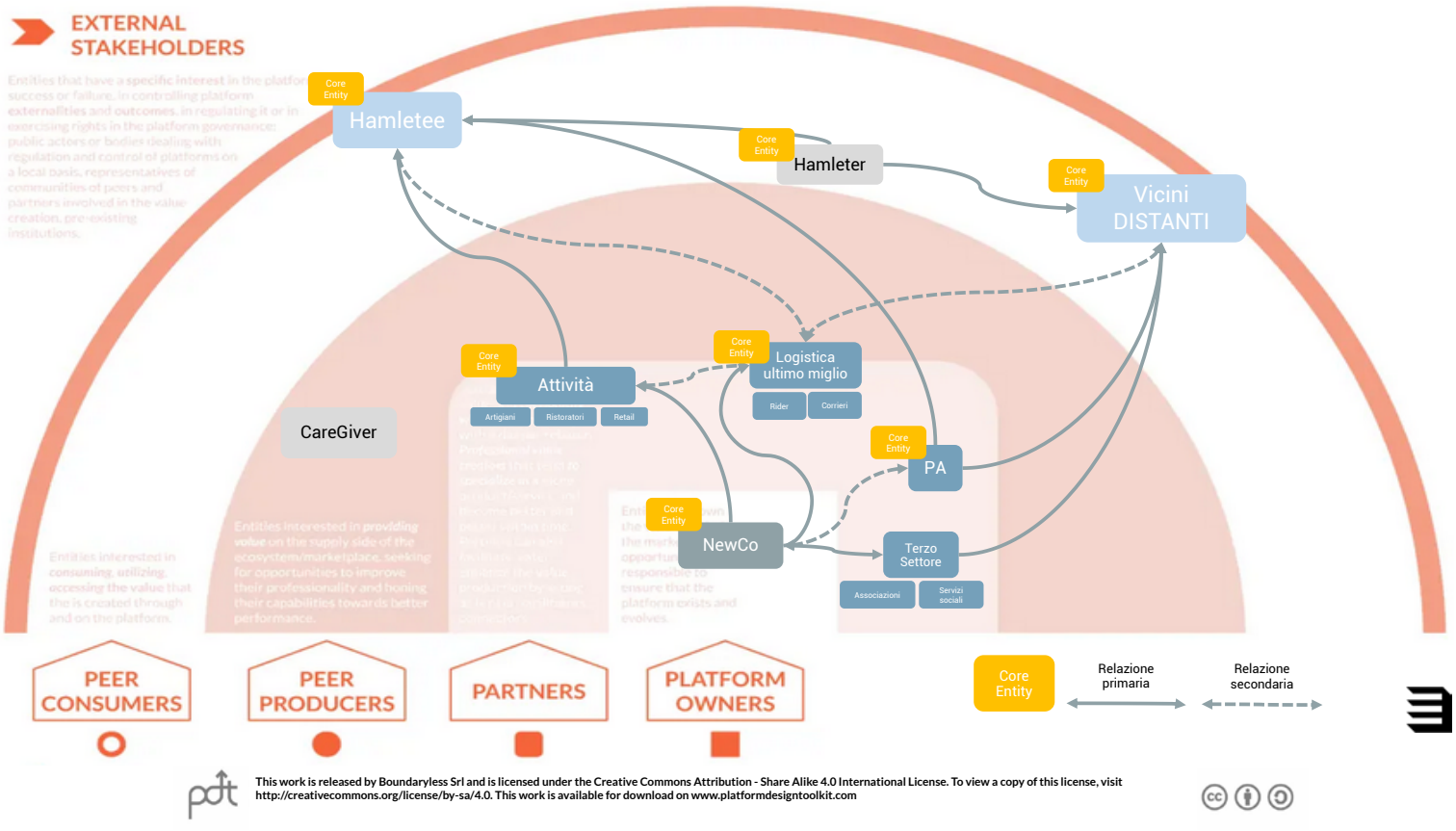




Reti esistenti:

- Associazioni
- Gruppi di interesse (politici, attività, volontariato)
- Parenti (figli, nipoti)
- Condomini (disponibili)
- Amicizia
- Gruppi di attività sportiva (squadra, palestra, …)
- Colleghi di lavoro
- Compagni università

Ecosystem map



All'interno della mappa dell'ecosistema sono stati individuati i possibili utenti finali, i soggetti promotori che garantiscono lo sviluppo (Business Partner), i ruoli che caratterizzano l'insieme e le relazioni (relazioni chiave) che intercorrono tra tutti gli attori chiave per la piattaforma (entità chiave).

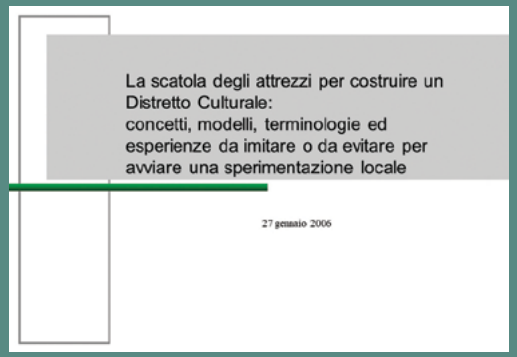
6

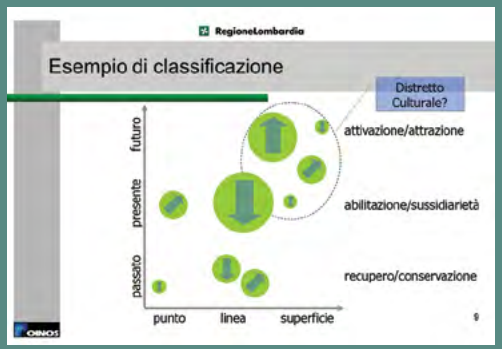
Ecosistema di luoghi

Hub di vicinato

Migliorare la qualità della vita nelle periferie come nelle zone storiche passa anche attraverso un percorso di identificazione di punti di riferimento fisici, connessi ad un'esperienza comune. È così che semplici luoghi di utilità funzionale possono essere ripensati come nodo nevralgico per una rete di vicinato, ed è così che uno spazio fisico può diventare il punto di integrazione con un ambiente digitale, a cavallo tra il riferimento logistico e il riconoscimento sociale.
L'unione di questi punti avviene tramite linee di collegamento che trasformano il luogo isolato in un percorso, e l'insieme dei percorsi in un territorio.

Punto/Linea/Superficie – Progetto Area Vasta dei Magistri Comacini





Modena, 21/03/2009

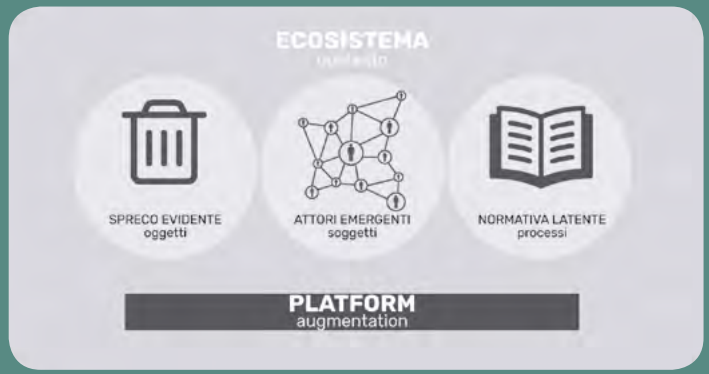
Note sull'esperienza dell'AQST Magistri Comacini e le ipotesi per un nuovo modello di governo del territorio

Mi concentrerei su due punti: l'identificazione/consapevolezza della comunità locale e il tema della Marca territoriale.
La consapevolezza e il tema del "riconoscimento" sono resi molto complessidalla stratificazione culturale presente in tutto il territorio della Lombardia. Identificare una vocazione culturale unica e univoca, in questa situazione, è più una chiave di lettura del passato o del presente che una connotazione forte di una comunità.
Il censimento del patrimonio artistico e culturale di un territorio richiede che si evidenzino non solo le concentrazioni ma anche le relazioni e interazioni, esistenti opossibili,tra i singoli elementi non tanto in una logica di sistema culturale integrato ma come ricerca di senso e significato.Ecco un possibile obiettivo, ad esempio, di un osservatorio culturale: rispetto alle venti aree identificate analizzare e indicare la vocazione culturale prevalente o quelle con maggiore probabilità di trovare riconoscimento e adozione da parte della comunità.
Da questa prospettiva si enfatizza quella capacità di "modificare con azioni opportunamente progettate" la consapevolezza di una comunità, che è la capacità di attrarre ed attivare cittadini, imprenditori, lavoratori e amministrazioni localiintorno ad un progetto di valorizzazione culturale e sociale del territorio.
E qui si riaggancia il punto sulla Marca territoriale, non più come elemento da proiettare verso l'esterno per aumentare la possibilità di un ritorno economico dell'iniziativa ma come elemento costituzionale delle relazioni, come "carta dei valori" da rispettare perriconoscersi. L'adesione alla Marca eai benefici che ne conseguono in termini di accesso ai fondi deve comportare anche il sottoporsia verifiche del rispetto del conseguimento del valore culturale, senza volere interpretare questo valore come qualcosa di immutabile e rigido ma lasciandolo evolvere seguendo i percorsiverso i quali gli aderenti al progetto, abilitati, vorranno indirizzarlo. Il tema della Marca diventa, così, il tema della governancedegli attori del progetto di distretto culturale.
Da queste riflessioni consegue il punto centrale dei distretti culturali: perché dovrebbero essere realizzati e quale valore devono creare.
Il valore lo identifichiamo come l'insieme equilibrato e sostenibile dei diversi interessi coinvolti. Definito in questo modo, secondo la chiave di lettura dello stakeholder management, il valore viene di volta in volta definito dalla dialettica tra le parti, ma con la supervisione super partes, ed il governo equilibratore e di indirizzo delle forze in gioco, della Regione tramite la sua Direzione Generale.
Credo che da questa funzione della Direzione Generale Culture, Identità e Autonomie nasca un interesse comune a quello della Fondazione Cariplo, che potrà valutare la coerenza tra i progetti di sviluppo dei distretti culturali sviluppati dalla Regione e le proprie politiche di fondazione grant-making.

Le "risorse dormienti", sprecate, sono quei luoghi in attesa di una nuova funzione, perché superati dai nuovi modelli economici o resi inutilizzati da nuove abitudini. Questi luoghi dormienti hanno una qualità inespressa, hanno via via perso una qualifica, sono quindi da riqualificare, recuperando la loro identità. Luoghi come le edicole o le sale comuni, per esempio, che sono già inseriti nell'hamlet e che hanno potenzialità di conversione ad un nuovo uso di vicinato, come dimostrato da diversi esempi nazionali e internazionali. Questi spazi possono essere riportati a nuova funzione come beni comuni utili per la comunità e possono essere convertiti in nodi insostituibili per il vicinato, in hub.

Hub è un termine etimologicamente legato all'ambito dei trasporti e significa snodo. Nonostante l'uso sempre più diffuso, il significato rimane: hub è il luogo dello scambio. Questi luoghi rigenerati potrebbero diventare le sedi di gestione dell'ultimo miglio, punti logistici in grado di supportare un sistema di gestione e sviluppo della piattaforma di vicinato.

Ad esempio, la spesa ordinata al negozio di fiducia potrebbe essere consegnata all'hub di vicinato da cui i rider o i vicini di casa potrebbero partire ottimizzando le consegne porta a porta. L'hub assumerebbe la valenza logistica come aggregatore di servizi e consegne, riducendo il numero di collegamenti diretti necessari a servire una determinata zona, oltre a ricoprire una funzione di collante per lo stesso Hamlet.



GAZZETTA DI MODENA

Zoom 2

Il comune di **Cornellà de Llobregat** in provincia di Barcellona nel 2019 ha ridato una funzione a due chioschi ormai in disuso da tempo. Anche in questo comune è stato registrato un calo del consumo della stampa e la conseguente chiusura delle edicole addette alla diffusione, questo fatto ha portato il Consiglio comunale ad affrontare le sfide della conversione di questi stabilimenti chiusi che fanno parte dell'arredo urbano e la possibilità di reinventarli come "contenitori" di nuovi usi e servizi. Il Comune ha infatti lanciato un programma per stimolare la rigenerazione di vecchie edicole chiusi e inutilizzati per anni in città. L'obiettivo dell'iniziativa del Comune è quella di ripensare alle edicole, per questo motivo i servizi municipali hanno valutato diverse strategie volte a rinvigorire alcuni dei chioschi come spazi abitativi in grado di accogliere e incoraggiare iniziative di interesse cittadino, data la loro posizione nello spazio pubblico (centralità in molti casi). Prima dell'analisi contestuale delle strutture il comune ha provveduto a richiedere alla popolazione un parere relativamente alla rigenerazione delle edicole di modo da comprendere anche le necessità di coloro che poi avrebbero dovuto godere del servizio che poteva essere realizzato. Alla popolazione quindi è stato proposta la rigenerazione di quattro chioschi ai fini di creare un ambiente creativo, innovativo ed economicamente sostenibile. Durante l'Aprile 2018 è stata aperta un'indagine pubblica attraverso la pagina Cornellà Opina, il risultato della consultazione sono state principalmente proposte di attività di promozione della lettura, prestito di libri e punti, delle informazioni sui cittadini, anche legate al riciclaggio e allo scambio di oggetti usati, librerie di giocattoli, giochi, fiori. A seguito quindi della consultazione e una valutazione, il comune è intervenuto direttamente su due chioschi principali, realizzando una ludoteca per bambini e un chioschi per la prevenzione e la buona gestione dei rifiuti, per entrambi la nuova immagine è stata affidata all'artista Anna Escurriola.

Lulu Dans Ma Rue (LDMR), è un progetto volto a reinventare i servizi locali e a rigenerare l'attività economica a livello locale sfruttando la tecnologia dell'informazione. L'obiettivo è inserire le persone che sono alla ricerca di opportunità economiche in contatto con i residenti del vicinato che richiedono assistenza quotidiana (animali domestici, piccole consegne, ecc.) attraverso i chioschi. La società a cui si sta facendo riferimento promossa all'insegna della solidarietà è stata creata da Charles-Edouard Vincent, fondatore di Emmaüs Défi, una struttura di integrazione che mira a generare attività economiche per i senzatetto attraverso un sistema chiamato "prime ore. A seguito della sua esperienza iniziale con le attività di integrazione, Charles-Edouard Vincent ha concluso che il 30% delle persone coinvolte in un programma di integrazione ha trovato lavoro o ulteriore formazione dopo il corso di integrazione con Emmaüs Défi. Per questo motivo è stato ritenuto necessario trovare nuove forme di attività per le persone che non sono in grado di unirsi a una società convenzionale alla fine del loro corso. Lulu Dans Ma Rue è stata quindi concepita come un'iniziativa locale volta a creare un'economia basata su "piccoli lavori locali" che consenta a tutti, in particolare ai disoccupati di lunga durata, di trovare un lavoro remunerativo.

LDMR combina due approcci: un'interfaccia digitale (sito Web, app per smartphone per le persone che offrono i loro servizi ecc.) e uno spazio fisico sotto for- ma di un chiosco. Tutti i fornitori chiamati "Lulus", che offrono i loro servizi tramite LDMR, hanno uno status di lavoratore autonomo, rendendo possibile tracciare e dichiarare tutti i loro servizi.

La reparada, Cornellà de Llobregat

Lulu Dans Ma Rue, Parigi

Edicola 518, Perugia

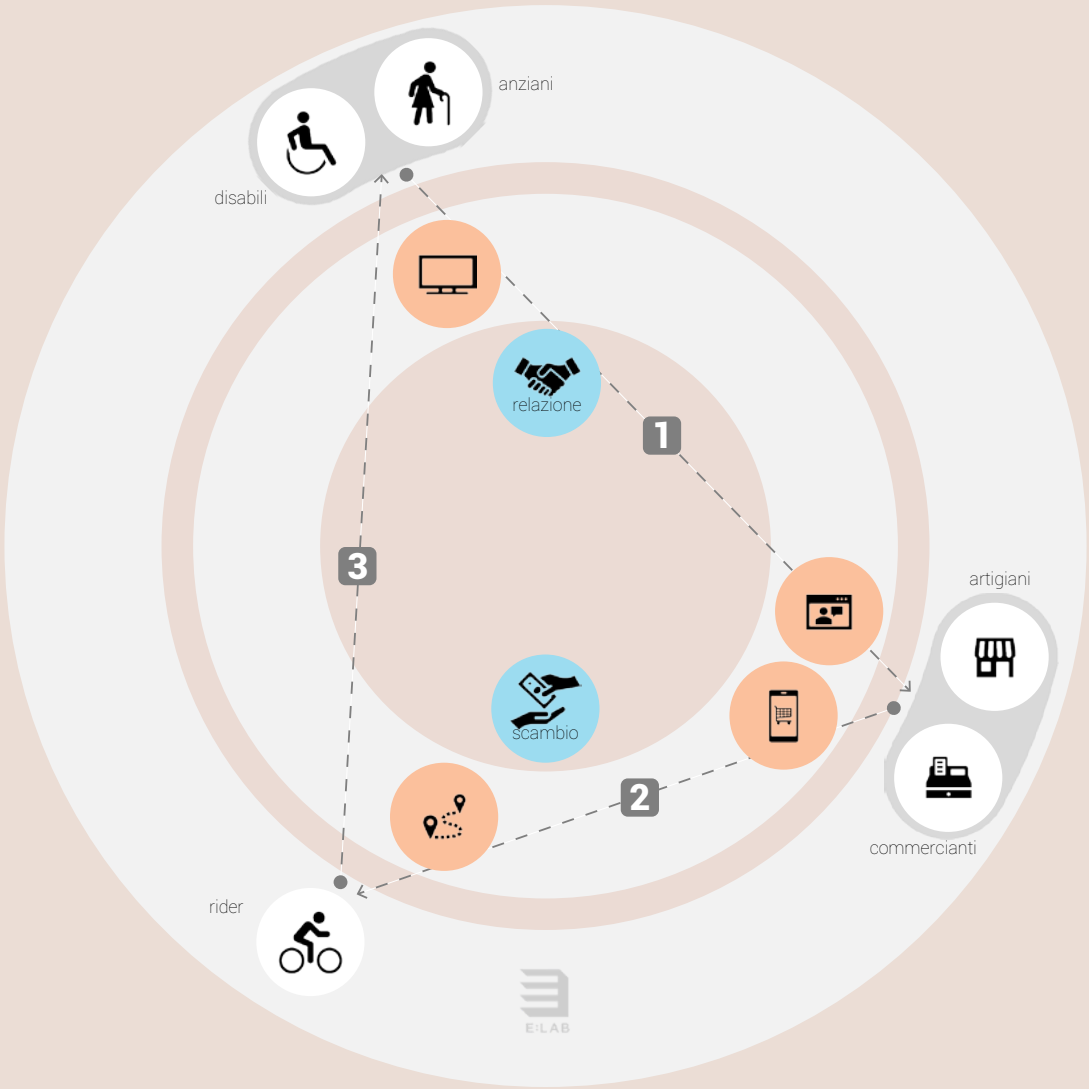
Edicola 518. Anche in Italia ogni anno chiudono centinaia di edicole, seguendo un trend che nel giro di qualche anno porterà questa attività alla definitiva sparizione, a meno che non si reinventi il concetto di edicola. La sfida, è quella di riportare l'edicola all'interno delle dinamiche urbane, ma senza accettare passivamente le logiche distributive che hanno reso l'edicolante un semplice tramite di oggetti.

Il quarto esempio di riuso dello spazio di un chiosco è quello proposto da Edicola 518, prende il nome originale dal registro regionale di edicole, nasce a Perugia nel 2016 dall'iniziativa dell'Associazione Emergenze, che cura la rivista omonima "Emergenze", prodotto di una sperimentazione di un gruppo variegato di artisti, scrittori, giornalisti e studenti. Il progetto Edicola 518 consiste nel recupero di un chiosco situato in una zona centrale della città di Perugia. Il progetto tenta di rinnovare, rivoluzionare una struttura storicamente centrale nell'economia urbana senza snaturarne la tradizione legata alla carta stampata, alla cultura, all'informazione. Edicola 518 non ambisce ad essere solo un punto vendita di riviste e giornali, ma si presenta come una micro-libreria, una micro-galleria d'arte e una location per eventi culturali e performance musicali e artistiche. Un luogo di cultura per promuovere la diffusione di idee, libri e giornali internazionali, uno spazio di informazione, dialogo e riflessione su qualsiasi argomento. Un luogo di confronto su temi che riguardano la città di Perugia, di scambio di idee su come migliorare la città e per fare proposte da trasformare in azioni concrete, in cui ogni cittadino o turista può dare il suo contributo.

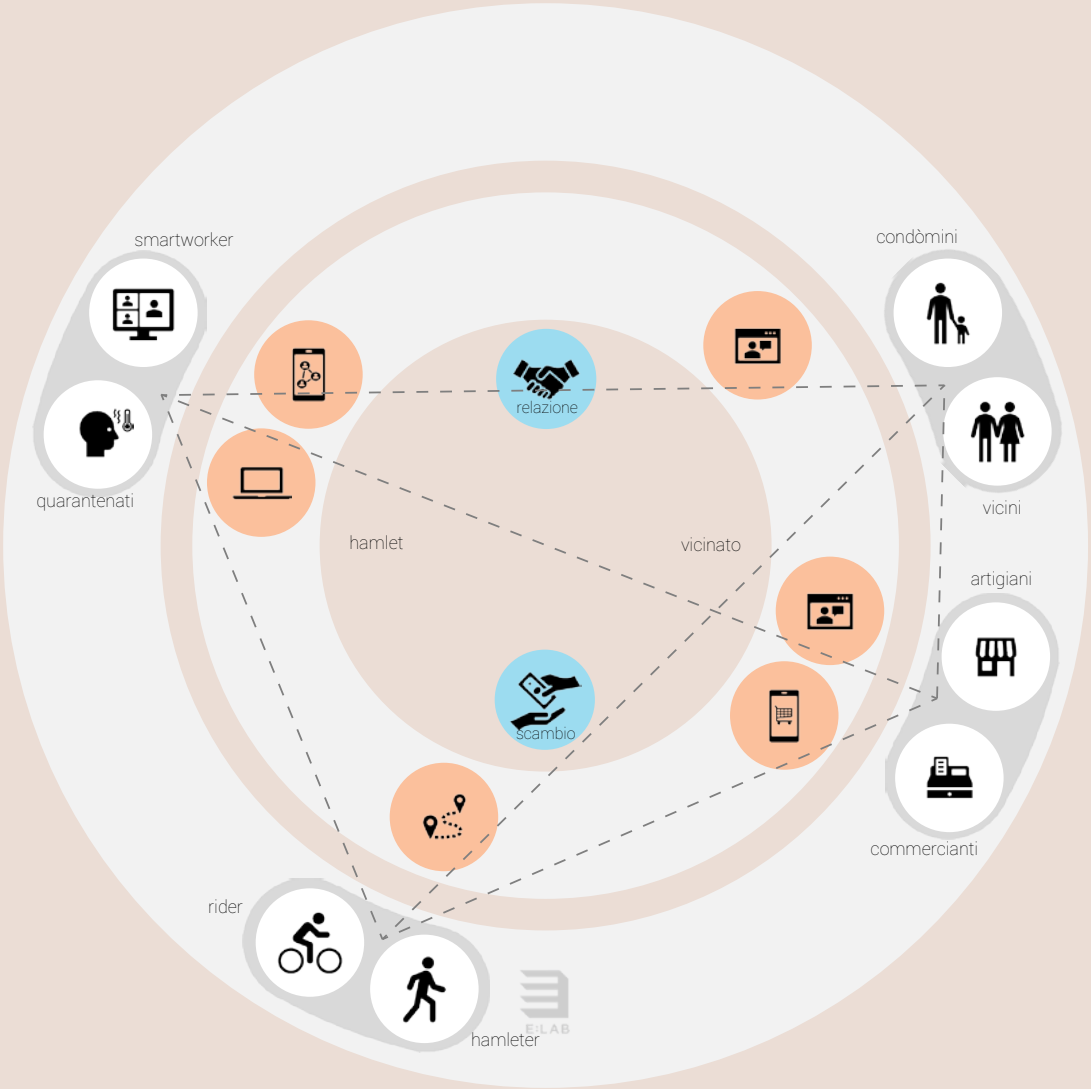
7

Ecosistema e interazioni

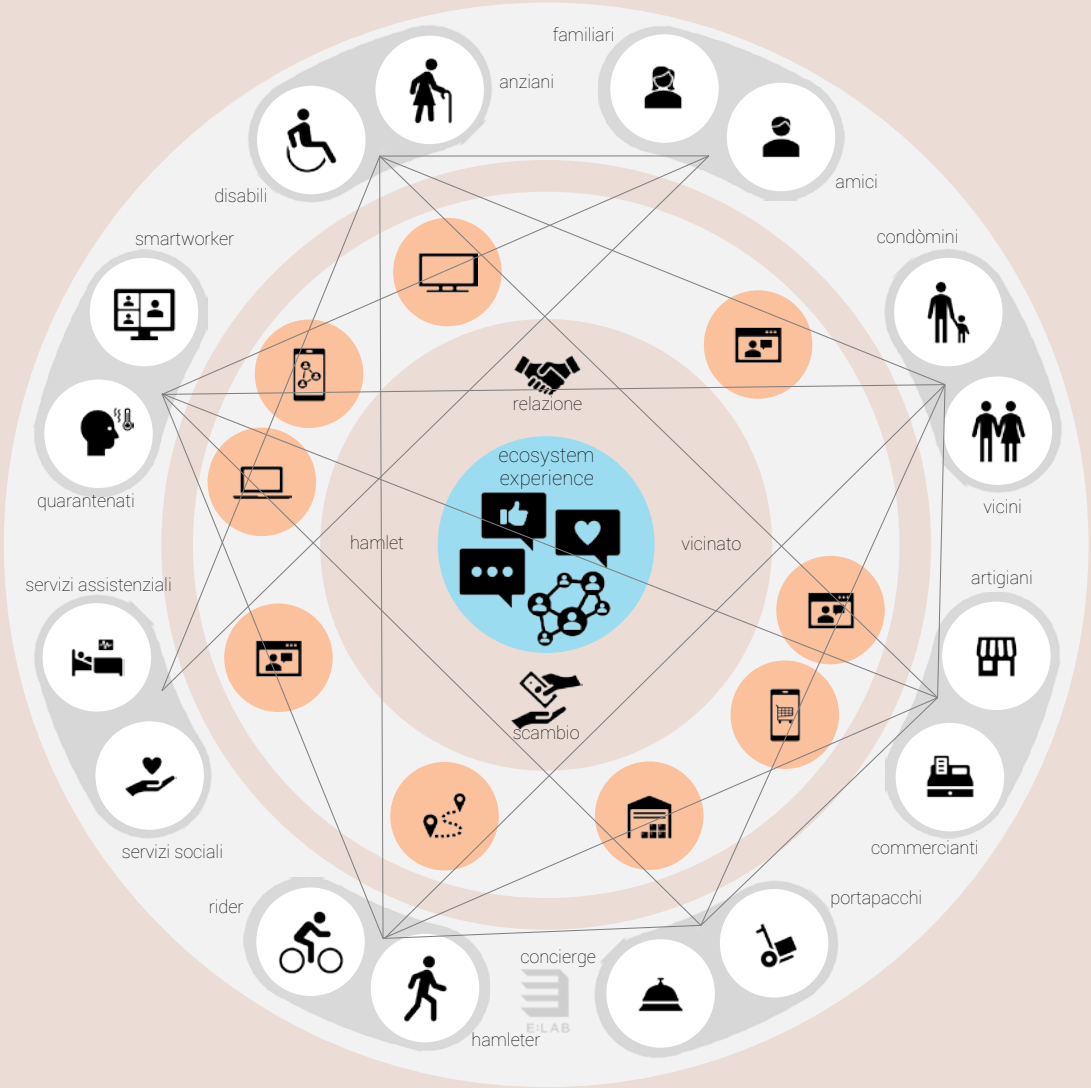
Per garantire i servizi e il valore per l'intero ecosistema si è partiti progettando per gli estremi facendo "Universal Design" per gli utenti definiti come "Distanti" con specifiche necessità.
I primi utenti Distanti sono le persone anziane e con disabilità. Per questi utenti abbiamo ipotizzato come interfaccia quella di un televisore, grazie alle nuove funzionalità smart che ne permettono l'utilizzo con un telecomando o con i comandi vocali. I commercianti potrebbero interagire con un'interfaccia più evoluta, come quella di un ecommerce, con cui assegnare le consegne ai rider di zona.


anziani
disabili
relazione
1
artigiani
3
scambio
2
commercianti
rider
E:LAB

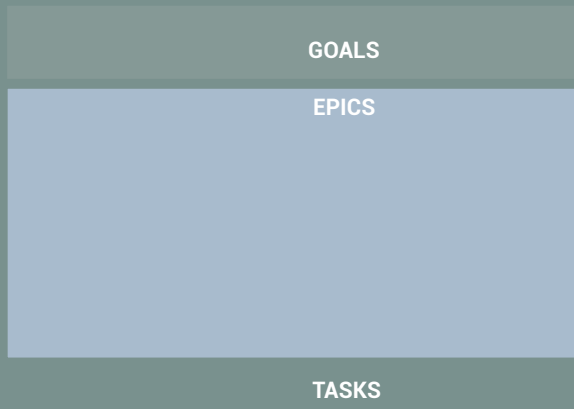
Progettare partendo dai soggetti più deboli aiuta ad offrire una soluzione anche a quelli più evoluti ma che vivono nelle stesse condizioni di mobilità limitata, come i quarantenati e gli smartworker.Per questi l'interfaccia potrà essere direttamente la stessa app utilizzata dai commercianti, disponibile sia su smartphone che su desktop.
Ampliare a questi ulteriori soggetti lo sviluppo della piattaforma permetterebbe di cominciare a coinvolgere i vicini o i condomini, allargando il numero e la tipologia di persone presenti sulla piattaforma.


smartworker
quarantenati
condòmini
vicini
artigiani
commercianti
rider
hamleter
relazione
scambio
hamlet
vicinato
E:LAB

Proseguendo nello sviluppo si arriverà ad includere tutti i soggetti che frequentano il rione, arrivando a ricomprendere tutte le principali interazioni della piattaforma per l'ecosistema completo. In particolare si realizzeranno anche le interfacce fisiche necessarie per la gestione delle consegne.


familiari
anziani
amici
disabili
condòmini
smartworker
relazione
ecosystem
experience
quarantenati
vicini
hamlet
vicinato
servizi assistenziali
artigiani
scambio
servizi sociali
commercianti
rider
portapacchi
concierge
hamleter

Per le principali interazioni sono stati descritti i casi d'uso (user journey)



User Journey 1

Utenti interessati

1 2 3 4 5 6 7

CERCA UN AMBIENTE DI CONFRONTO PER LA PARTECIPAZIONE ATTIVA DEL TUO TERRITORIO

Apre l'applicazione o il sito ed accede al suo hamlet	Esplora "dibattiti attivi"	Area aggiornamenti dibattiti	Clicca "segui il dibattito" per essere aggiornato in tempo reale	Può visualizzare profili dei partecipanti	Può partecipare a dibattiti in maniera digitale	Clicca "commenta" per aggiungere un commento personale e contribuire al dibattito online	Può partecipare a tavole rotonde fisiche o digitali	Può proporsi come moderatore in dibattiti avviati o nuovi	Può mandare un invito partecipazione o attenzione alla PA	PA risponde alla pagina	Può richiedere un incontro
Homepage multiscelta	Ambiente community	Sistema di aggiornamento e di refresh	Sistema di notifiche come aggiornamenti	Profili utenti	Video-chiamate pubbliche	Rete di moderatori	Sistema di gestione sottogruppi	Sistema di validazione da parte degli utenti più attivi	Contatto PA diretto	Sistema di interazione	Gestione richieste da parte della PA
	Ambiente partecipazione	Sistema di validazione dei dibattiti	Invio notifiche su nuovi commenti e nuovi aggiornamenti	Pagina con informazioni personali per ogni utente	Commenti pubblici	Rete di pseudo moderatori (utenti)	Spazio community		Invito a partecipare in base al numero di seguaci	Sistema di prioritizzazione	Raccolta firme per iniziativa
	Indicati per tematica		Aggiunta nel profilo di dibattiti che segue	Possibile sistema di verifica attività della piattaforma	Invito ad altri utenti				Categorizzazione e gerarchizzazione dei dibattiti		

User Journey 2

Utenti interessati

1 2 3 4 5 6 7

E' DA SOLO E HA BISOGNO DI QUALCUNO CHE LO AIUTI NEL FARE LA SPESA/DA MANGIARE E CHE GLI TENGA COMPAGNIA

Accende la televisione e si collega ad Hamlet	Vede le attività del suo hamlet, i commercianti che hanno comunicato con lui, gli hamleter che sono disponibili ed online, vede le iniziative proposte	Appare un pop up che chiede all'utente cosa vorrebbe fare oggi su Hamlet. Al quale può rispondere con l'assistente vocale	Spiega cosa gli piacerebbe fare, da quali commercianti preferisce andare, se ha bisogno solo della consegna della spesa	Vengono presentati i prodotti che sono affini alla sua necessità, le novità dei commercianti di fiducia.	Può contattare il commerciante per effettuare l'ordine	Il commerciante gli propone i prodotti, compone il carrello digitale e cura la relazione con lui		Gli viene mostrato il carrello finale e richiesta l'approvazione al pagamento (prenotazione odierne o prossime)	Conclude acquisto	Consegna a domicilio	Hamleter aiuta a portare in casa la spesa e si ferma per chiacchierare	Hamleter e Utente si scattano una foto insieme e recensiscono al volo il servizio	Hamleter chiede all'utente se ha bisogno di altri servizi (far da mangiare, pulire casa, andare in farmacia, portare in lavanderia vestiti...etc)	Ricorda all'utente gli eventi dell'hamlet ("in polisportiva fanno la balera domani" "Torneo di pinnacolo")	L'utente quindi prenota anche un hamleter per un servizio aggiuntivo nei giorni seguenti (farmacia...etc)
Interfaccia smartTV	Sistema disponibilità hamleter	Sistema di pop up	Sistema di raccolta informazioni	Tour dei commercianti e servizi da parte del sistema	Videochat	Carrello		Sistema integrato di pagamento	Sistema disponibilità hamleter	Hamleter o rider della piattaforma arriva dall'utente	Check in check out (sistema di geolocalizzazione)	Hamleter riceve le informazioni dai servizi sociali di condizioni di vita non igieniche e propone servizi di pulizia all'utente	Hamleter riceve le informazioni dai servizi sociali di condizioni di vita non igieniche e propone servizi di pulizia all'utente	Sistema per aggiungere la prenotazione e configurare il servizio	Sistema per aggiungere la prenotazione e configurare il servizio
Assistente vocale chat box	Visualizzazione in mappa	Sistema di i nterazione				Wishlist									
	Informazioni hamleter	Assistente vocale						Pagamento contanti	Commerciante saluta e conclude la chiamata	Hamleter riceve le informazioni sull'utente dalle reti attorno esistenti	Sistema si aggiorna con l'avvenuta consegna	Sistema di gestione eventuali ordini aggiuntivi	Sistema di gestione eventuali ordini aggiuntivi		Notifica al contatto di fiducia della volontà dell'utente
	Sistemi di notifica delle nuove attività dei commercianti seguiti							Sistema di controllo/approvazione a distanza da parte del soggetto impostato come "contatto di fiducia"/ "Parenti" (soglie di pagamento)	Si avvia il sistema di consegna			Raccolta dello storico per utente di Hamleter coinvolti e commercianti coinvotli	Raccolta dello storico per utente di Hamleter coinvolti e commercianti coinvotli		Coinvolgimento degli hamleter/ rete sociale dell'utente per portarlo ad eventuali eventi
	Home page delle attività														

User Journey 3

Utenti interessati

1 2 3 4 **5** 6 7

HA BISOGNO DI QUALCUNO CHE PORTI FUORI IL CANE E CHE SIA DISPONIBILE PER ALTRE COMMISSIONI

Si collega su Hamlet	Vede le attività del suo Hamlet, i commercianti che hanno comunicato con lui, gli hamleter che sono disponibili ed online, vede le iniziative proposte	Chiarisce cosa vuole fare e di cosa ha bisogno attraverso assistente vocale	Viene aperta la pagina relativa alle disponibilità di dog-sitter	Può contattare gli hamleter e verificare la disponibilità, l'affidabilità e le competenze	Se non trova nessuno disponibile secondo i suoi criteri può pubblicare l'annuncio	Stabilisce il contatto con hamleter. si accordano per giorno e orario		Stabilisce la relazione con hamleter	Hamleter va a casa sua a prendere il cane e fare due chiacchiere per conoscersi	Hamleter chiede all'utente se ha bisogno di altri servizi simili al dogsiteraggio	L'utente quindi prenota anche un hamleter per un servizio aggiuntivo nei giorni seguenti	Hamleter consiglia luoghi nell'area dedicati ai cani	Hamleter ricorda all'utente l'evento di hamlet sull'approccio agli amici a quattro zampe	Utente se interessato inizia a seguire l'evento	Lascia recensione hamleter
Televisione	Sistema di pop up	Sistema di raccolta informazioni	Sistema di gestione disponibilità	Videochat	Sistema di interazioni con la community	Sistema di booking del servizio		Sistema di accordo intergrato alla piattaforma	Check in e check out	SIstema di gestione eventuali ordini aggiuntivi	Sistema per aggiungere la prenotazione e configurare il servizio	Sistema di geolocalizzazione e raccolta dati in base a filtri	Sistema per aggiungere la prenotazione e configurare il servizio	Sistema di aggiornamento degli interessi dell'utente	Spazio recensioni
Voce guidata	Sistema di interazione	Assistente vocale	Visione in mappa		Sistema di cronologia e prioritizzazione dei post										
Sito web o applicazione			Informazioni hamleter					Gestione impegni	Sistema si aggiorna con l'inizio del servizio	Storico dei servizi dell'utente			Sistema di rete su eventi e interessi degli utenti	Profilazione dell'utente	Sistema di recensioni ideato
									Sistema che registra le attività dell'hamleter e dell'utente						Riconoscimento per un tot di recensioni positive (certificazione.....)

User Journey 4

Utenti interessati

1 2 3 4 5 6 7

LE PIACE GIOCARE A CARTE E VUOLE TROVARE QUALCUNO NEL QUARTIERE CON CUI CONDIVIDERE QUESTA PASSIONE

Apre l'applicazione o il sito ed accede al suo hamlet	Vede le attività programmate nel suo hamlet	Può osservare foto e persone che hanno partecipato ad eventi passati	Inserisce il filtro "torneo carte" per controllare gli eventi presenti in calendario	Controlla il calendario di eventi	Inserisce "mi interessa" per eventi in programma interessanti	Il giorno programmato riceve un reminder	Partecipa e allega foto dell'evento alla pagina	Entra in contatto con gli hamletee appassionati di pinnacolo	Rimane aggiornata su eventi ineerenti la sua passione	Può contribuire all'organizzazione di tornei ed entrare a far parte della community
Interfaccia a seconda delle abitudini dell'utente	Sistema di raccolta informazioni	Interfaccia riepilogativo degli aggiornamenti e delle attività dell'hamlet	Sistema di filtro dinamico	Rimangono nel sistema gli eventi passati	Sistema di notifiche	Sistama di notifiche	Sistema di interazioni	Spazio community	Sistema raccolta di informaizoni	Meccanismo acquisizione responsabilità
Voce guidata	Sistema di registro attività su hamlet			Eventi futuri in programma	Sistema di aggregazione di interessi	Visualizzazione degli altri utenti interessati	Spazio community	Hub con possibilità di prenotazione	Distema di notifiche e di aggiornamenti	Spazio dedicato alla community
Sito web o applicazione										Sottogruppi in hamlet

User Journey 5

Utenti interessati

1 2 3 4 5 6 7

VUOLE CONOSCERE IL PROPRIO QUARTIERE

Apre l'applicazione o il sito ed accede al suo hamlet	Dalla homepage del proprio Hamlet seleziona “esplora luoghi”	Visualizza il singolo luogo con descrizione elaborata da utenti	Può visualizzare i profili degli utenti che hanno contribuito alla mappa	Può inviare una sua segnalazione da aggiungere alla mappa	Può indicare aree ritenute più "problematiche" sulle quali può avviare anche dibattiti	Si iscrive a tour guidati da hamleter nel quartiere	Può seguire itinerari consigliati da altri utenti	Può partecipare o organizzare giornate di valorizzazione del quartiere con altri utenti
Homepage multiscelta	Strutturazione homepage con più funzionalità	Sistema di raccolta informaizoni	Profili degli utenti	Sistema di interazione	Mappa inserimento	Sistema di validazione eventi	Sistema di notifiche e aggiornamenti	Sistema di validazione degli utenti
		Sistema di valudazione delle segnalazioni	Possibilità di scelta di privacy degli utenti		Sistema raccolta informazioni			
					Sistema di validazione delle segnalazioni			

User Journey 6

Utenti interessati

1 2 **3** 4 5 6 7

VUOLE PRODOTTI FRESCHI E SELEZIONATI DA COMMERCIANTI DI FIDUCIA

Accede alla pagina acquisti della piattaforma	Vede le attività del suo hamlet, i commercianti che hanno comunicato con lui, gli hamleter che sono disponibili ed online, vede le iniziative proposte	Vede gli aggiornamenti del commerciante di fiducia	Appare un pop up che chiede all'utente cosa vorrebbe fare oggi su Hamlet	Indica che cosa gli piacerebbe fare e da quali commercianti preferisce andare, indica anche se vuole che siano consegnati o meno i prodotti	Può vedere i prodotti che sono affini alle sue necessità		Può ordinare i suoi "soliti" già memorizzati nel sistema	Può contattare il commerciante per effettuare l'ordine	Gli viene mostrato il carrello finale e viene richiesta l'approvazione	Conclude l'acquisto	Può scegliere di ritirarlo personalmente in negozio o nell'hub hamlet	Può indicare un amico che ritira il prodotto per lui (invitato a cena)	Consegna a domicilio	Può scattare una foto alla cena taggando il commerciante e chi vuole
Homepage multiscelta	Sistema disponibilità hamleter	Sistema di profilazione sulla base dell'utilizzo	Sistema di interazione	Sistema di raccolta informazioni	Sistema di profilazione dell'utente		Storico dei movimenti dell'utente	Messaggistica	Carrello	Sistema di notifica	Hub disponibili	Sistema di registrazione	Rider che contribuiscono all'hamlet	Spazio community
Sezione dedicata all'e-commerce	Visualizzazione in mappa	Sistema di ricerca	Visione in mappa		Sistema di memorizzazione			Spazio di interazione commercianti - hamletee	Whishlist	Conclusione relazione commerciante utente			Hamleter	Sistema di tag
Sito web o applicazione	Raccolta informaizoni hamleter		Sistema di ricerca						Sistema di pagamento					Raccolta informazioni e immagini
	Homepage delle attività								Sistema di validazione del pagamento					Sistema di profili degli utenti
	Sistemi di notifica delle nuove attività dei commercianti seguiti								Pagamento in contati se richiesto dall'utente					

User Journey 7

Utenti interessati

1 2 3 4 5 6 7

VUOLE PRODOTTI SPECIFICI E SELEZIONATI DA COMMERCIANTI DI ZONA (NESSUNA PREFERENZA SUL COMMERCIANTE)

Accede alla pagina acquisti della piattaforma	Vede le attività del suo hamlet, i commercianti che hanno comunicato con lui, gli hamleter che sono disponibili ed online, vede le iniziative proposte	Vede gli aggiornamenti della zona e vede i commercianti più attivi	Appare un pop up che chiede all'utente cosa vorrebbe fare oggi su Hamlet	Indica che cosa gli piacerebbe fare e da quali commercianti preferisce andare, indica anche se vuole che siano consegnati o meno i prodotti	Può vedere i prodotti che sono affini alle sue necessità	Può contattare il commerciante per effettuare l'ordine		Può richidere informazioni sui prodotti e sull'attività	Gli viene mostrato il carrello finale e viene richiesta l'approvazione	Conclude l'acquisto	Può scegliere se farselo recapitare da un rider o da un hamleter	Può scegliere di ritirarlo personalmente in negozio o nell'hub hamlet	Consegna a domicilio	Recensione esperienza con foto eventuale	Può scattare una foto alla cena taggando il commerciante e chi vuole
Homapage multiscelta	Sistema di disponibilità hamleter	Profilo dei commercianti	Sistema di ricerca	Sistema di raccolta informazioni	Sistema di comunicazione	Sistema di comunicazione		Messaggistica	Carrello	Sistema di notifica	Sistema di booking del recapito	Sistema di booking del recapito	Rider che contribuiscono all'hamlet	Spazio community	Spazio community
Sezione dedicata all'ecommerce	Visualizzazione in mappa	Storie dei commercianti raccolte tramite interviste			Sistema di memorizzazione	Messaggistica			Whishlist	Conclusione relazione commerciante utente	Mappatura delle disponibilità degli hamleter	Hub di hamlet disponibili	Hamleter		Sistema di tag
	Informazioni hamleter					Chiamata			Sistema di pagamento	Sistema epayemente	Sistema di booking				Raccolta informazioni e immagini
	Sistemi di notifica delle nuove attività dei commercianti seguiti								Sistema di validazione del pagamento						Sistema di profili degli utenti
	Home page delle attività								Pagamento in contati se richiesto dall'utente						

8

Idee per una possibile realizzazione

Per realizzare il progetto Hamlet sono richieste competenze ed esperienze specifiche, come la capacità di mantenere coerenza tra la visione d'insieme e le singole parti o di custodire i valori del progetto a fronte delle variazioni che la messa in opera comporterà, ma allo stesso tempo sarà necessario sviluppare nuove capacità apprendendo continuamente dall'interazione tra i diversi soggetti coinvolti.

L'adozione di un progetto aperto, anche nella sua forma organizzativa, richiede un'architettura di governo che permetta un continuo apporto di nuove competenze e la scalabilità su territori sempre più ampi.

Si dovrà costituire un'entità capace di indirizzare le attività e farsi promotore dell'idea del progetto, che avrà anche il compito di curare le relazioni coi partner chiave della piattaforma. Questa nuova realtà, come l'intero ecosistema, si andrà ad appoggiare su di una infrastruttura basata su due pilastri, uno logistico ed uno informatico.

La struttura dei costi prevede una copertura finanziaria solida legata sia a finanziamenti pubblici che partecipazioni di privati, ma sempre in logica di partecipazione distribuita e democratizzazione della proprietà.

Infine, sarà necessaria una gestione della community e delle interazioni che emergeranno al suo interno.

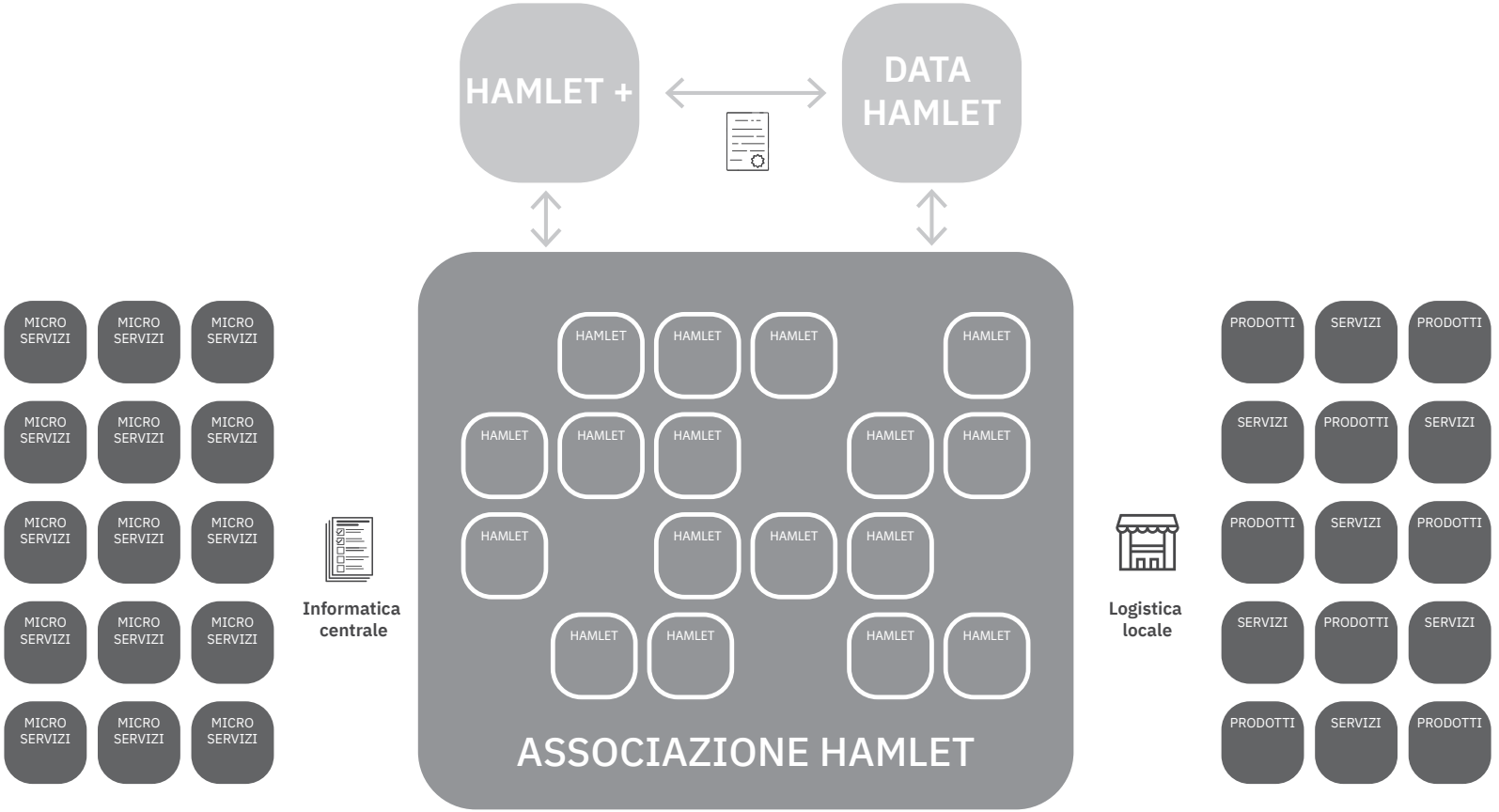
Governance

Un'ipotesi di governance prevede che tutti gli hamlet facciano riferimento ad un'associazione (associazione Hamlet) dotata di forma societaria come, ad esempio, una startup innovativa a vocazione sociale, e che i membri attivi degli hamlet locali possano partecipare anche tramite forme di equity crowdfunding.

A fianco dell'associazione si potrebbero costituire una società dedicata allo sviluppo e alla manutenzione dell'ecosistema di piattaforma (Hamlet+) ed una dedicata alla gestione delle identità digitali dei membri degli hamlet e alla gestione dei dati (Hamlet Data).

Le tre entità legali potrebbero avere scambi di partecipazione reciproci per garantire l'intreccio delle proprie finalità ma ognuna avrebbe un proprio scopo e degli obiettivi da perseguire, garantendone la durata e la sostenibilità nel tempo.

Bisognerà porre particolare attenzione alla compagine di Hamlet Data, sottoponendola alle indicazioni emerse in sede di Commissione Europea sui temi e-ID e sull'Europa pronta per l'era digitale.


HAMLET +
DATA HAMLET
MICRO SERVIZI
Informatica centrale
HAMLET
ASSOCIAZIONE HAMLET
Logistica locale
PRODOTTI
SERVIZI

Modello di Gestione

All'interno dell'ecosistema di piattaforma ci saranno diversi processi da presidiare e gestire: gestione tecnica, gestione territoriale e gestione operativa.

Gestione Tecnica

Logistica del trasporto

- Perimetrare e dimensionare ogni Hamlet
- Censire i luoghi di consolidamento del territorio
- Gestire la logistica dell'ultimo miglio

Infrastruttura tecnologica

- Aggiornare e mantenere la piattaforma digitale
- Garantire l'affidabilità dei servizi core (e-commerce/comunicazioni)
- Fornire e assistere i device locali

Integrazione dei Servizi

- Identificare/selezionare i fornitori
- Aggiornare e mantenere i requisiti di compatibilità dei servizi terzi
- Analizzare le funzionalità tecniche e la User Experience

Trattamento del dato

- Tutelare le identità digitali
- Garantire la sicurezza e la protezione dei dati
- Gestire i dati e l'eventuale scambio informativo

L'attenzione ai dati e al loro utilizzo per le politiche sociali è un punto estremamente importante per il progetto. Hamlet vuole essere una sperimentazione anche per la raccolta e l'amministrazione dei dati, utilizzando modelli di sicurezza e di condivisione in linea con gli orientamenti della Commissione Europea

Attività istituzionale e pubblica

- Analizzare i dati e identificare aree di intervento
- Analizzare le interazioni e i bisogni emergenti
- Gestire il confronto e il processo decisionale per risolvere i problemi

Attività culturale

- Gestire eventi e sviluppare contenuti
- Valorizzare gli interessi e i talenti della comunità
- Curare la prospettiva solidale

Attività comunitaria

- Mantenere vivo il sistema dei valori della comunità
- Organizzare attività di sostegno alle scelte della comunità
- Gestire gli spazi comuni

Attività educative e formative

- Accogliere e assistere tutti i nuovi hamletee
- Identificare e preparare gli hamleter dell'ultimo miglio, i custodi dell'hamlet, i contributori della comunità, ecc.
- Accogliere i visitatori e i turisti

Organizzazione

- Monitorare lo svolgimento dei processi
- Garantire il funzionamento della Governance
- Applicare i miglioramenti e le nuove funzionalità

Comunicazione

- Mantenere un contesto narrativo circoscritto e focalizzato
- Analizzare e diffondere l'esperienza in divenire
- Raccogliere e divulgare i contenuti dal basso

Sviluppo

- Analizzare gli scenari di evoluzione possibile in ottica esperta
- Valutare le possibilità emergenti dalla datificazione
- Mantenere aggiornata la roadmap del progetto

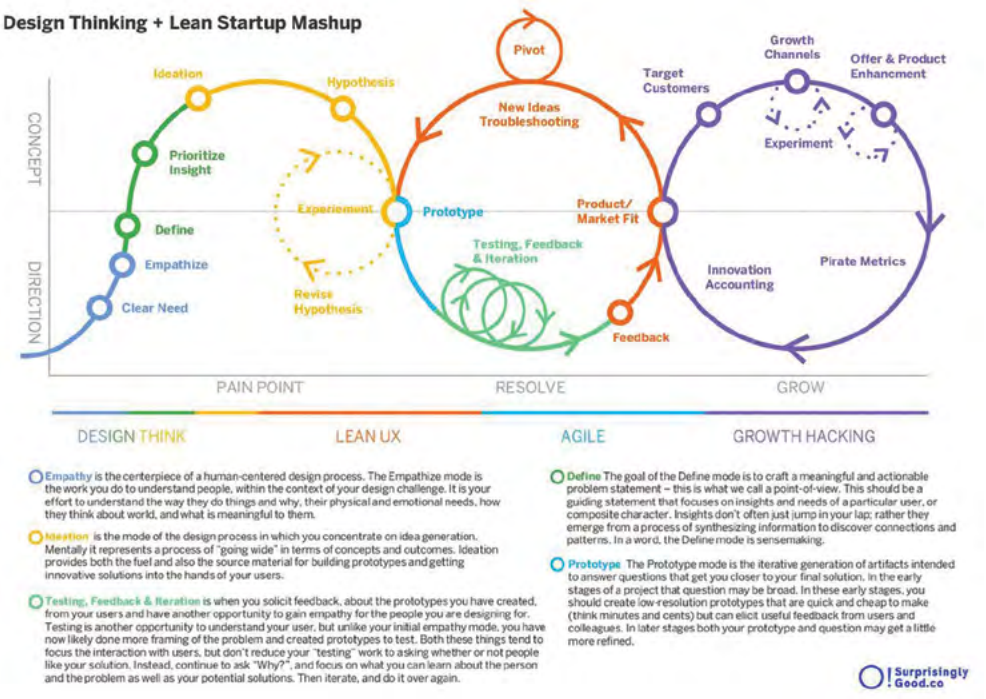
Sostenibilità

- Identificare e coinvolgere gli equity crowd funder
- Identificare e coinvolgere stakeholder e sponsor
- Identificare e accedere ai finanziamenti pubblici

9

L’approccio metodologico

Tutto il progetto sarà realizzato secondo l'approccio del Design Thinking e della Lean Start-up. Tutte le attività saranno strutturate in fasi evolutive in logica Agile. La diffusione dei risultati avverrà con tecniche di Growth Hacking.



Partendo da un primo spunto ideativo come quello di questo documento, sarà possibile formulare un primo modello sul quale costruire un primo prototipo "di cartone" con il quale validare le assunzioni più rischiose contenute nelle ipotesi iniziali.
La fasi di ascolto e iterazione di nuove soluzioni si alterneranno fino al rilascio di un primo prodotto minimo "testabile" (MVP - Minimum Viable Product).
A questa prima fase seguirà una seconda che porterà al rilascio di un **MVP "utilizzabile" e una terza con l'MVP "amabile"**.

Una volta validate le fondamenta, sarà possibile sviluppare il progetto agilmente seguendo cicli di crescita che via via testeranno aspetti diversi e "critici" per l'insieme. Con queste modalità sarà possibile avere una versione utilizzabile della piattaforma nell'arco di 6-8 mesi dall'inizio delle attività, con rilasci ulteriori ogni 3-4 settimane volti ad aggiungere funzionalità e migliorie.

Le fasi del progetto

MVP TESTABLE

*Avrà l'obiettivo di **testare le assunzioni logiche più forti** del modello relazionale. In questa parte iniziale saranno presenti gli elementi che caratterizzano Hamlet senza che siano in forma finale*

MVP USABLE

*La piattaforma acquisterà **maggior consistenza**. Le relazioni tra le entità verranno consolidate e i meccanismi di **generazione/ridistribuzione del valore saranno maggiormente evidenti***

MVP LOVABLE

*Si **costruirà sull'infrastruttura proposta** nella fase precedente e si andranno ad includere ulteriori portatori d'interesse alla mappa degli attori coinvolti. La piattaforma raggiungerà una forma completa sotto molti aspetti*

MVP testable

In questo primo passaggio sarà fondamentale coinvolgere un nucleo di sperimentazione in un contesto circoscritto, un Hamlet, del territorio di Modena (es. Cognento come esempio di frazione, Madonnina o Centro Storico come distretti centrali o perifierici). Si andrà a testare la dinamica relazionale tra gli attori e dentro ad alcuni spazi (fisici e digitali). Si creerà perciò una community fisico-digitale che coinvolgerà i primi membri e si sensibilizzeranno i primi target. In questo modo si verificherà l'efficacia della logica per il target principale degli utenti distanti. Lo scambio di prodotti e servizi che si includeranno nel test saranno delle prove che verranno gestite interamente con soluzioni già esistenti, sia in termini di relazione tra il commerciante e l'utente, sia per la logistica di consegna che strutturerà

l'ultimo miglio. Partiremo da realtà dove la vicinanza è usuale e consueta per gli utenti distanti, quindi un forno, un alimentare, un negozio di abbigliamento caratteristico. I rider verranno coinvolti in forma temporanea con l'idea di analizzare pro e contro delle dinamiche instaurate e raccogliere feedback dagli utenti. L'Amministrazione sarà coinvolta per capire l'efficacia della piattaforma come canale di comunicazione da e verso gli utenti. Usando sia canali dedicati che le community che verrano create. Per supportare questi aspetti, in particolare il servizio individuato come "pilota", sono state pensate due possibili alternative tecniche implementabili in questa prima fase testabile:

APPLICAZIONE WEB

Sviluppo di un'applicazione web "standard" incentrata sul servizio pilota, al solo scopo di raccogliere feedback dagli attori coinvolti (utenti della piattaforma, rider, ecc..) e di testare le dinamiche relazionali

LE BASI DELLA PIATTAFORMA

Progettazione e sviluppo del core della piattaforma a microservizi già nella prima fase, con realizzazione dell'unico caso pilota all'interno di un'architettura già nata e pensata per evolvere modularmente

Per poter allargare l'offerta e il bacino di utenti si strutturerà una strategia di comunicazione e un consolidamento delle fondamenta in logica di co-partecipazione della piattaforma da parte degli utenti. Assieme alla strategia di comunicazione e di redistribuzione del valore si metterà a punto anche quella di sviluppo concreto con un orizzonte più ampio rispetto alle fasi precedenti. Al termine della fase di MVP testabile avremo quindi una mappa del processo (Blueprint) in grado di raccontare come implementare struttura e servizi base, un caso di studio con numeriche e analitiche per rendere raccontabile il progetto, una stima dell'impatto in termini sociali ed economici ed uno step sul quale basare le evoluzioni successive.

MVP usable

Una volta raccolti i feedback in merito alla prima forma si potrà delineare meglio il nucleo operativo e la struttura organizzativa incaricata dello sviluppo del progetto. Si potrà curare in maniera approfondita l'infrastruttura e l'esperienza dell'utente (attraverso il coinvolgimento di realtà imprenditoriali del territorio specializzate), si porranno le basi per alcuni servizi logistici in collaborazione con alcune cooperative e si amplieranno i numeri di attività commerciali coinvolte e di utenti raggiunti.

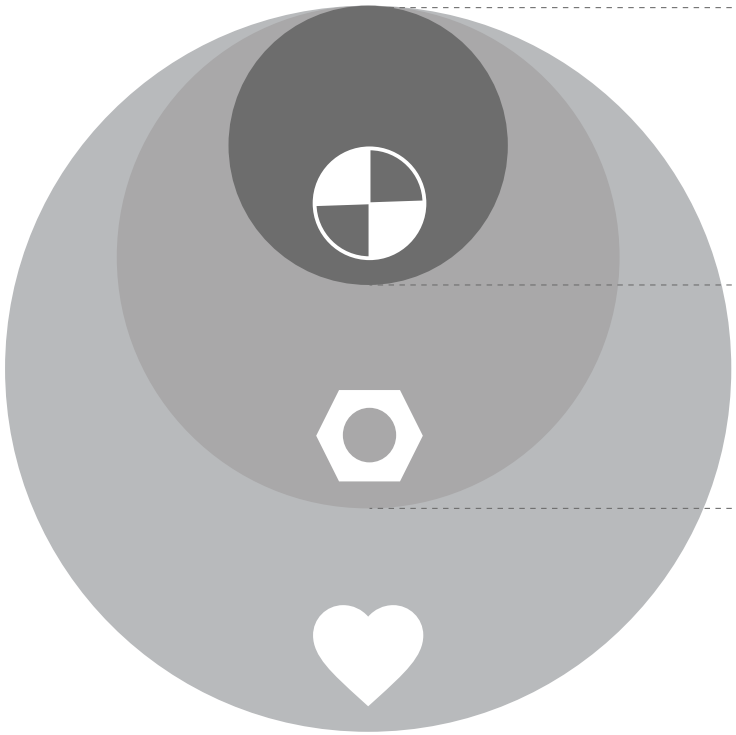
Per poter allargare l'offerta e il bacino di utenti si strutturerà una strategia di comunicazione e un consolidamento delle fondamenta in logica di co-partecipazione della piattaforma da parte degli utenti.

Assieme alla strategia di comunicazione e di redistribuzione del valore si metterà a punto anche quella di sviluppo concreto con un orizzonte più ampio rispetto alle fasi precedenti.

MVP lovable

Nella terza evoluzione il nucleo ormai consolidato darà spazio nell'ecosistema alle realtà interessate a farne parte, permettendo di discernere attività di sviluppo da delegare e altre da prevedere internamente all'ecosistema formato. Si potrà quindi dare maggior peso ai microservizi inclusi e alle micro-interfacce che caratterizzeranno la proposta di Hamlet. Gli utenti avranno interesse nel poter partecipare attivamente nelle community, proporre servizi e iniziative volte al bene comune e collaborare in logica peer-to-peer con altri utenti.

Tutti i feedback raccolti nelle diverse fasi saranno implementati seguendo la roadmap di sviluppo e di innovazione che permetterà di non perdere la coerenza tra valori e attuazione del progetto. Sarà fondamentale porre le corrette basi di relazione tra entità coinvolte nell'ecosistema di piattaforma, verranno normate procedure e processi interni, saranno strutturati meccanismi tecnici e tecnologici che garantiranno col tempo la stabilità di Hamlet. Sarà quindi possibile diffondere il progetto a più aree della città, considerando una logica di federazione e compartecipazione delle circoscrizioni, dei cittadini e della municipalità stessa alla realtà di Hamlet. Ogni fase di sviluppo agile comporterà degli step di pianificazione, analisi, test e valutazione alle quali si dovrà dedicare un determinato lasso di tempo perché siano efficaci:



MVP TESTABLE

1 - 5 mesi

MVP USABLE

5 - 9 MESI

MVP LOVABLE

9 - 13 MESI

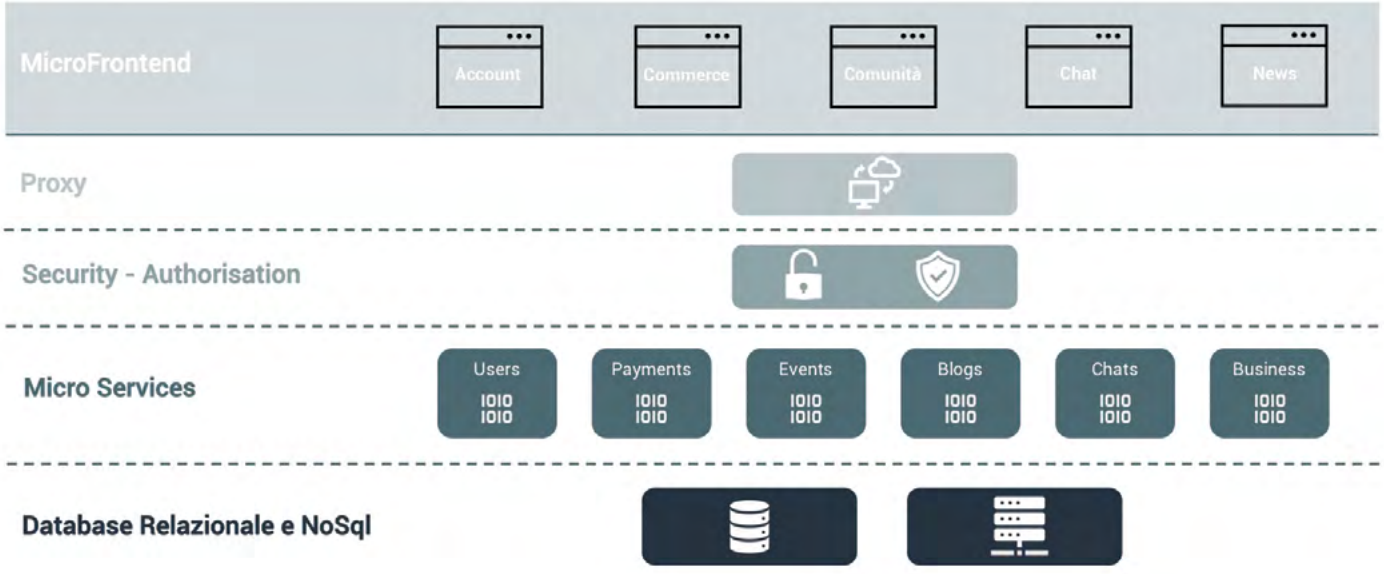
10

La prospettiva tecnologica

Per garantire una dinamica agile e flessibile, serve una progettazione tecnologica altrettanto modellabile.

I principi progettuali

Seguendo le intuizioni proposte da Decidim in merito alla democratizzazione dei dati, all'open source diretto alla municipalità e al coinvolgimento attivo della pubblica amministrazione, Hamlet è stato immaginato con una struttura open e modulare. Osservando il caso di Next-Door, si è impostato un requisito di grande interazione tra servizi e una forte modularità di componenti ma differenza del servizio americano, non si pensa ad una privatizzazione del dato, ma anzi ad una creazione di un ambiente di fiducia anche per il trattamento dell'identità digitale. Viste le caratteristiche della proposta Hamlet e mutuando alcuni accorgimenti tecnici individuati tra offerte presenti in settori limitrofi, si è pensato ad un'architettura basata su "microservizi" e "micro frontend". Generalmente i microservizi sono moduli indipendenti, organizzati per funzionalità che garantiscono una implementazione eterogenea in termini di linguaggio e protocolli di interazione. Possono essere di dimensioni variabili e con impatti differenti sulla struttura d'insieme, che ne amalgama l'interfaccia e l'utilizzo per l'utente.


MicroFrontend
Account
Commerce
Comunità
Chat
News
Proxy
Security - Authorisation
Micro Services
Users
Payments
Events
Blogs
Chats
Business
Database Relazionale e NoSql

Le conseguenze per l'architettura

Questa scelta di una progettazione open source, modulare e basata su microservizi pone alla piattaforma vantaggi evidenti in termini di scalabilità, sviluppo di funzionalità specifiche, applicabilità dei risultati e risoluzione dei problemi perché una costruzione ricca di microservizi e micro-frontend permette di inserire con facilità nuove proposte e nuovi elementi progettuali, rendendo semplice allo stesso tempo la scalabilità selettiva dei servizi maggiormente impattanti sul funzionamento.

Una costruzione parcellizzata comporta una maggior analisi tecnica di eventuali errori, oltre che la loro individuazione, ed una snella parallelizzazione delle operazioni di aggiornamento ed ottimizzazione. Il costo di questi vantaggi viene pagato in termini di complessità di coordinamento e di test di scenari interservizio. La gestione della naturale trasversalità che si andrebbe a creare tra microservizi "cuore" della piattaforma e elementi annessi, comporta infatti aspetti da monitorare per garantire il corretto funzionamento dell'insieme.

Gli aspetti tecnici

Il principale nucleo open source sul quale si poggiano microservizi e microfrontend, verrà sviluppato con linguaggio java. Su questo strato solido si andranno ad integrare framework in altri linguaggi (anche eventualmente proprietari), garantendo i servizi chiave verticalizzati ed accostati in logica "Seamless" con il resto della piattaforma. Le soluzioni di riferimento pensate per garantire il coordinamento e l'orchestrazione dei microservizi saranno fornite da terzi come Kubernetes o Spring Cloud Netflix , con l'integrazione tra il framework java Spring Boot e il framework Netflix OSS. Questi servizi sono stati pensati con un unico punto di fruibilità lato utente, ma composto da una molteplicità di frontend (microfrontend). Un approccio modulare, così composto, consentirebbe di organizzare il lavoro con gruppi autonomi e indipendenti mirati a curare un determinato servizio della piattaforma in tutti i suoi aspetti, dalla logica di business fino al layer di presentazione. Questo approccio potrebbe adattarsi bene a un contesto di servizi così potenzialmente eterogenei. Per gestire al meglio le autenticazioni delle persone coinvolte è stato pensato di integrare i sistemi di identità digitale come, ad esempio, SPID. Questa scelta è volta ad accrescere la sicurezza degli utenti nell'utilizzo e quindi coltivare la relazione di fiducia con la piattaforma.

11

Linee guida per la sostenibilità economica

L'equity crowdfunding sarà indispensabile per garantire la proprietà ai cittadini ma anche per garantire la partecipazione a bandi di diversa natura volti ad incentivare progetti aventi impatto sociale, catalizzabili grazie alla natura collaborativa e cooperativa del progetto oltre alla natura di startup innovativa a vocazione sociale che caratterizzerà il nucleo dell'ecosistema. Non è da escludere anche una dinamica di civic crowdfunding sulla base partecipativa dei cittadini, in quanto questo garantirebbe un maggiore legame della popolazione al progetto.

Policy framework

In un contesto complesso e articolato hanno trovato terreno fertile le politiche di innovazione presenti su scala locale e sovralocale con l'aspirazione di fornire campo e strumenti specifici per l'intervento. Le politiche fanno da cornice, o contenitore, entro il quale poter inserire fatti e situazioni attuali cercando di identificare possibili strumenti. Per questo progetto l'identificazione dello sfondo e della scena dell'innovazione imprenditoriale deriva da due fenomeni di matrice diversa. Il primo è la spinta (o salto logico) per la quale il centro di gravità della natura dell'impresa è il salto dal che cosa al perché (ciò che viene identificato come mission oriented); il secondo fenomeno è dato dalla spinta che tenta di comprendere le sfide di grande portata (grand-challenges-oriented, secondo il linguaggio europeo). È su questi strati che si appoggia la recen-

te definizione di social innovation, che è sempre meno circoscritta, che si riferisce a un ventaglio di pratiche eterogenee volte alla risoluzione innovativa di problemi 'dirompenti' o 'precisi', per dirlo alla Simon, attraverso l'ideazione e la creazione di un modello di business per il quale l'impatto sociale riveste una posizione centrale nella proposta di valore sociale e culturale.

Nuove soggettività

In quest'ottica, riveste un ruolo di fondamentale importanza la creazione (ancora, o il rafforzamento, qualora esistenti) di nuove 'attorialità' pienamente in grado di aggiudicarsi il ruolo di 'grandi sfidanti'. Si tratta infatti di un ruolo complesso, in cui collassano diverse culture organizzative, che spaziano quindi dal 'terzo settore' più sociale alle 'startup' più spiazzanti per strumenti e velocità sinaptica. Un ruolo in cui il Pubblico e gli attori economici e sociali si incontrano a dar vita a una soggettività mutante che definiremo convenzionalmente x-orgs per l'impossibilità di definire un fenomeno transitorio mentre questo accade. Chi è coinvolto in questo fenomeno? Agenzie pubbliche in cerca di una ridefinizione del proprio posto nel mondo, un'importante componente di cittadini,

aggregati come 'utenti' di servizi e portatori di bisogni ancora non soddisfatti e spesso nemmeno espressi. E una vasta componente di organizzazioni 'leggere', intermedie, a fornire e rafforzare il tessuto connettivo. Il nuovo attore in grado di rispondere alle grand-challenge non può che essere quindi una fusione entro un crogiolo (piattaforma) in cui confluiscono elementi alla ricerca di definizione e la cui governance dev'essere apertamente fluida, senza strutture gerarchiche.

Possibili interlocutori

Con un processo di costituzione di una piattaforma civica si stanno misurando (almeno sul piano teorico) alcuni soggetti di cui va valutata l'opportunità di coinvolgimento. Spesso siamo portati a pensare che siano la tecnologia e l'innovazione tecnologica a portare le innovazioni e i cambiamenti all'interno della società. In realtà, il fronte della 'città aumentata' rende evidente la necessità di superare la distinzione tra tecnologia e sociale, due elementi non solo interrelati ma che rappresentano (alternativamente) mezzi e fini l'uno per l'altro. In questa intersezione si incrociano svariati ambiti di politiche settoriali che possono tutti concorrere a veicolare da un lato le misure specifiche di ciascuno, dall'altro l'interesse di comunità professionali e di pratica alle quali

veicolare una visione che le aiuti a declinare in modo appunto 'grand challenge oriented' il loro punto di osservazione.

Innovazione digitale

Il primo ambito di policy che va considerato è quello delle politiche digitali. Benché sconti una certa settorialità, appare oggi (in particolare nel nostro contesto regionale) in via di espansione sotto il profilo dell'approccio con cui il decisore lo interpreta e traduce in misure di sostegno. La fase attuale è quella della definizione di una nuova strategia, la cui pubblicazione è prevista a breve, in cui vengono definite 7 grandi sfide con cui 'il digitale' dovrà misurarsi a partire da un approccio che collega il digitale al macro-framework dei commons. Tra queste, in coerenza e continuità con le indicazioni che promanano dal Programma di Mandato della Giunta Regionale, una in particolare è legata all'intervento sistemico nelle zone marginali (non solo 'interne') ma anche, esplicitamente, urbane. Ogni sfida

dovrà essere istruita con studi ad hoc, che concorreranno a definire successivamente le linee operative (progetti specifici).

Entro questo perimetro, che a ben vedere altro non è se non una politica infrastrutturale, si colloca la famiglia delle nascenti politiche di innovazione sociale (di cui sopra). Oggi in Regione il tema è politicamente coperto dalla vicepresidenza, operativamente invece della definizione di un framework pensato per poter informare l'intera azione di governo e il modello di territorio è incaricata ARTER.

Lavoro

A partire dai bandi dedicati alla 'work life balance', che oggi sostengono in buona parte le policy legate al remote working, il fronte 'lavoro' è in realtà destinato a diventare il primo punto di attacco alle azioni attuative della strategia regionale digitale. L'assessorato, infatti, è il centro decisionale fondamentale per la gestione dei fondi strutturali (FSE/FESR), e potrà quindi destinare rilevanti somme allo sviluppo di progetti di sistema che inevitabilmente impatteranno sull'occupazione, sul lavoro, sulla mobilità, ecc.

Attività produttive

La Regione ha investito storicamente sulla riqualificazione dei 'centri commerciali naturali' con una propria misura che ancora oggi dispone di una propria copertura finanziaria LR 41/97. Storicamente sono state finanziate mediante assistenza tecnica di soggetti.

12

Il ruolo chiave della PA

Per poter condurre questa crescita progettuale saranno necessarie competenze e capacità differenti: per curare le dinamiche di comunità che si innesteranno, per integrare gli strati di layout fisico e digitale, per saper comunicare, per avere conoscenza del territorio e fiducia della cittadinanza, per sviluppare l'infrastruttura e garantirne il funzionamento, per avere influenza nei confronti dei cittadini ed essere garanti dei loro diritti o per fornire sicurezza e tutela della privacy.

Sarà quindi necessaria una Roadmap che tracci la strada entro cui camminare ed una rete di partner solida che garantisca sinergia e che dia risalto alle interazioni tra gli attori non come semplice somma di sforzi.

In questo disegno, la Pubblica Amministrazione occupa un punto di rilievo: possiede le competenze e la posizione per farsi vicino ai cittadini e allo stesso tempo poter catalizzare gli sforzi della rete di partner che decideranno di collaborare.

13

Il gruppo dei fondatori

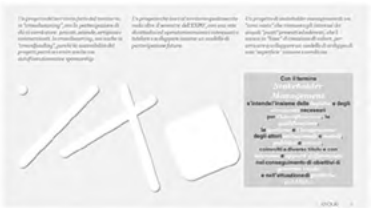
E:LAB

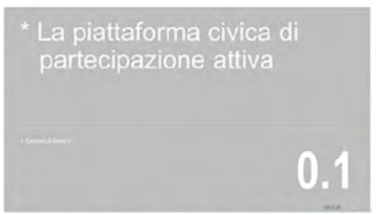
Da più di 10 anni E:LAB ha adottato un approccio di Open Innovation basato sulla ricerca sperimentale di soluzioni originali partendo dalle principali sfide imprenditoriali e aziendali. Per questo ha avviato collaborazioni pluriennali con docenti universitari con cui sviluppa modelli proprietari, come lo Zero Gravity®, l'Agile Work Hacking® e la Self-driving Career®. Per fare conoscere i nuovi approcci realizza eventi come la serie

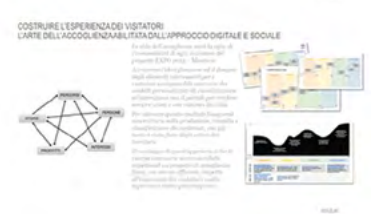
FWD Future.Work.Digital per i CEO, gli HR e lo Sviluppo Organizzativo e il laboratorio di architettura degli spazi fisico/digitali #PLS/lab (Point Line Surface). Ha sviluppato progetti di Change Management, di Digital Transformation e di Business Design con la consapevolezza che il lavoro consistesse nel definire e risolvere i problemi insieme, imparando a ripetere l'esperienza per migliorarla, perché il valore si crea nell'interazione continua. Questa capacità di ideare ma anche di realizzare concretamente i progetti è stata resa possibile sia dalla scelta di adottare l'approccio Agile fin dal 2001 che di utilizzare l'approccio proprietario del New Way of Working sin dal 2008. Il modello di Open Enterprise utilizzato da più di 20 anni, è fondato su accordi consolidati con altre società, sia di consulenza che di tecnologia, permettendo di integrare le competenze necessarie per garantire il presidio diretto della soddisfazione dei committenti. Oggi E:LAB è focalizzata nello sviluppo di progetti innovativi di Business as a Platform, New Way of Working e Sales Digital Twin per aziende italiane e multinazionali e nello sviluppo di modelli di Cittadinanza Digitale per Enti Pubblici e organizzazioni no-profit.

Facciamo adesso

Expo 2015

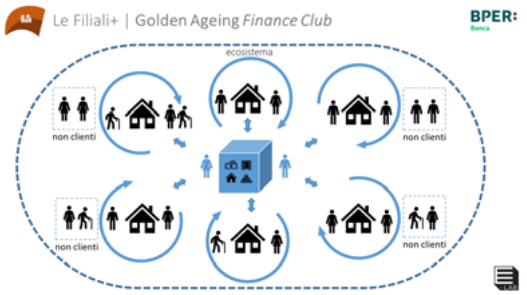


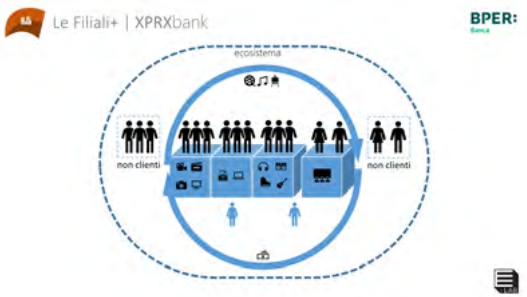




Poste Italiane

#PLS/PuntoLineaSuperficie





Bper@Atlas

Milano Porta Nuova Digital District

Ultraluoghi – Casa della Salute Bologna

PH
YD
HUB
PH
YD

Euei

Euei è una realtà dedicata all'Ingegneria del Software, nata con l'obiettivo di rendere semplici implementazioni complesse, accompagnando le aziende nell'era digitale supportandone le necessità con servizi gestiti. Euei è il partner capace di costruire software in grado di supportare la tua azienda nel processo di smart innovation e nello sviluppo di servizi IoT e IIoT (Internet Of Things e Industrial Internet of Things) e Industria 4.0 a elevata ingegnerizzazione.
EUEI raccoglie collaborazioni con entità e società differenti tra cui pregresse interazioni con il Comune di Modena. Per progetti legati alla SmartCity e alla digitalizzazione della municipalità.

VATICAN.COM

Comune di Modena

MECCANICA GN
SHAPE IDEAS

EXPO
MILANO 2015

CO gruppo

CO gruppo è una realtà in grado di fornire competenze di policy making e di stakeholder management maturate con i progetti Aree Interne e Sìc.
Alessandro Pirani, socio di cogruppo srl e goodland srl, con un background sociologico, si occupa di politiche pubbliche del territorio e consulenza strategica su grandi programmi di innovazione in ambito pubblico e privato. È parte del team che a livello nazionale segue lo sviluppo della strategia nazionale aree interne e parallelamente del consolidamento delle città metropolitane (per ANCI).
Cogruppo ha una lunga storia di consulenza e gestione del cambiamento nei settori della cooperazione, della pubblica amministrazione e delle associazioni di categoria. Goodland è una startup innovativa a vocazione sociale attiva nell'ambito delle strategie di sviluppo locale product based.

BIBLIOGRAFIA

- ***Affitti, dopo il coronavirus boom delle case indipendenti e con giardino.*** (n.d.). Retrieved from Il Sole 24 Ore: https://www.ilsole24ore.com/art/casa-affitto-indipedente-o-giardino-ADJKm0Z?utm_term=Autofeed&utm_medium=TWSole24Ore&utm_source=Twitter#Echobox=1592938467

- Barber, B. R. (2013). ***If mayors ruled the world: Dysfunctional nations, rising cities.*** New Haven: Yale University Press.

- Bennett, N., & James, L. (2014). ***What VUCA really means for you.*** Harvard Business Review .

- Bishop, P., & Williams, L. (2012). ***The temporary city.*** London: Rout ledge.

- Bria, F. (n.d.). Francesca Bria: ***La città intelligente è quella realizzata con la partecipazione di chi la abita.*** Retrieved from Gazzetta di Modena: https://gazzettadimodena.gelocal.it/modena/cronaca/2020/09/20/news/francesca-bria-la-citta-intelligente-e-quella-realizzata-con-la-partecipazione-di-chi-la-abita-1.39328278

- ***Can design better support today's active aging population***? (n.d.). Retrieved from Gensler: https://www.gensler.com/research-insight/gensler-research-institute/design-for-active-aging

- ***Cantiere Consegne Etiche.*** (n.d.). Retrieved from Fondazione Innovazione Urbana: https://www.fondazioneinnovazioneurbana.it/progetto/cantiereconsegneetiche

- ***Consegne in bici e cargo-bike in tutta Bologna. (***n.d.).
  Retrieved from Dynamo Consegne: https://dynamo.bo.it/dynamo-consegne-in-bici-a-bologna/

- ***Daje Shop.*** (n.d.). Retrieved from Daje Shop: https://daje.shop/

- ***Dallo smart working la spinta a ridare nuova vita ai borghi.*** (n.d.). Retrieved from Il Sole 24 Ore: https://www.ilsole24ore.com/art/dallo-smart-working-spinta-ridare-nuova-vita-borghi-ADDoeak?utm_term=Autofeed&utm_medium=LISole24Ore&utm_source=LinkedIn

- ***E.one.*** (n.d.). Retrieved from E.one: https://www.eone-srl.it/

- Forbes, ***Quest'azienda pagherà 20mila dollari ai dipendenti che lasceranno le grandi città.*** (n.d.). Retrieved from Forbes: https://forbes.it/2020/09/17/smart-working-stripe-paga-i-dipendenti-per-lavorare-da-remoto-ma-taglia-gli-stipendi/
- ***Gaia X: A Federated Data Infrastructure for Europe.*** (n.d.). Retrieved from Gaia X: https://www.data-infrastructure.eu/GAIAX/Navigation/EN/Home/home.html

- ***Il delivery non ha futuro.*** (n.d.). Retrieved from Dissapore: https://www.dissapore.com/ristoranti/il-delivery-non-ha-futuro/

- ***In Emilia Romagna, i nuovi centri culturali fanno rigenerazione informale e uniscono le comunità.*** (n.d.). Retrieved from Che Fare: https://www.che-fare.com/in-emilia-romagna-i-nuovi-centri-culturali-fanno-rigenerazione-informale-e-uniscono-le-comunita/

- ***Innovazione Sociale.*** (n.d.). Retrieved from Innovazione sociale: http://innovazionesociale.org/index.php/601-a-santa-fiora-nasce-il-primo-smart-working-village-italiano

- ***L'Ajuntament presenta la campanya "Compra a prop" per fomentar el comerç de proximitat i la restauració i visibilitzar els valors que aporten a la ciutat.*** (n.d.). Retrieved from Barcelona.cat: https://ajuntament.barcelona.cat/premsa/2020/06/23/lajuntament-presenta-la-campanya-compra-a-prop-per-fomentar-el-comerc-de-proximitat-i-la-restauracio-i-visibilitzar-els-valors-que-aporten-a-la-ciutat/
- ***L'unbundling infinito del digitale.*** (n.d.). Retrieved from mini marketing: https://www.minimarketing.it/2020/07/lunbundling-infinito-del-digitale.html?utm_campaign=minimarketing-newsletter&utm_medium=email&utm_source=Revue%20newsletter

- ***La casa comune. Un borgo, i giovani, più figli. A Glori rinasce la comunità.*** (n.d.). Retrieved from Avvenire: https://www.avvenire.it/attualita/pagine/reportage-glori-borgo-liguria

- ***La democrazia sui dati una terza via possibile.*** (n.d.). Retrieved from Corriere della Sera: https://www.pressreader.com/italy/corriere-della-sera/20200915/282668984774408

- ***La Francia nazionanalizza 10mila negozi per salvare i centri cittadini dall'e-commerce.*** (n.d.). Retrieved from La Repubblica: https://rep.repubblica.it/pwa/generale/2020/07/03/news/la_francia_nazionanalizza_10mila_negozi_per_salvare_i_centri_cittadini_dall_e-commerce-260875911/?ref=RHPPTP-BH-I260894385-C12-P5-S4.4-T1

- ***LA PARIGI DEI 15 MINUTI DI ANNE HIDALGO, SINDACA DI UNA CITTÀ DA VIVERE A PIEDI (O IN BICI).*** (n.d.). Retrieved from Elle Decor: https://www.elledecor.com/it/lifestyle/a33009232/anne-hidalgo-parigi-15-minuti/
- ***Lavorare insieme per il bene comune.*** (n.d.). Retrieved from BCC Nel Cuore Del Paese: http://www.nelcuoredelpaese.it/storie/cooperative-di-comunita/

- Lussault, M. (2019). Iper-luoghi. La nuova geografia della mondializzazione. Franco Angeli.

- Mela, A. (1996). ***Sociologia della città.*** Roma: Carocci Editore.

- ***MIT professor wants to shift power to the people by building local data collectives.*** (n.d.). Retrieved from TechRepublic: https://www.techrepublic.com/article/mit-professor-wants-to-shift-power-to-the-people-by-building-local-data-collectives/

- ***Modena a domicilio e che informa.*** (n.d.). Retrieved from Modena a Domicilio: https://www.modenaadomicilio.it/

- ***Nasce la "Portineria di Comunita'" nell'ex edicola di Porta Palazzo a Torino.*** (n.d.). Retrieved from La Stampa: https://video.lastampa.it/torino/nasce-la-portineria-di-comunita-nell-ex-edicola-di-porta-palazzo-a-torino/116950/116967

- Paolo Venturi, F. Z. (2019). ***Dove. La dimensione di luogo che ricompone impresa e società.*** EGEA.

- ***Piano Urbanistico Generale.*** (n.d.). Retrieved from Comune di Modena: https://www.comune.modena.it/piano-urbanistico-generale/lidea-di-citta-e-la-strategia-del-pug

- ***Platform Cooperativism Consortium.*** (n.d.). Retrieved from Platform Cooperativism Consortium: https://platform.coop/

- ***Platform Labour In Urban Spaces.*** (n.d.). Retrieved from Project Plus: https://project-plus.eu/

- ***Prendersi cura, per costruire comunità "anti-fragili".*** (n.d.). Retrieved from Labsus Laboratorio Per La Sussidiarietà: https://www.labsus.org/2020/06/prendersi-cura-per-co-

struire-comunita-anti-fragili/

- ***Remote Work is Unbundling City Life.*** (n.d.). Retrieved from LinkedIn: https://www.linkedin.com/pulse/remote-work-unbundling-city-life-chris-herd/

- ***Rivoli, una piccola "Amazon" per rilanciare il commercio di vicinato.*** (n.d.). Retrieved from La Stampa: https://www.lastampa.it/torino/2020/04/26/news/rivoli-una-piccola-amazon-per-rilanciare-il-commercio-di-vicinato-1.38764960

- ***San Damaso: l'edicola che è anche lavanderia di Marco Giglioli.*** (n.d.).

- Retrieved from Gazzetta Di Modena: https://video.gazzettadimodena.gelocal.it/locale/san-damaso-l-edicola-che-e-anche-lavanderia-di-marco-giglioli/131910/132533

- ***Se habla de la ciudad de 15 minutos de Paris y se contrapone al de las super manzanas de Barcelona.*** (n.d.). Retrieved from Thread Reader: https://threadreaderapp.com/thread/1259786395859726336.html

- ***¡Segnala-Mo.*** (n.d.). Retrieved from Comune Di Modena: https://www.comune.modena.it/segnala-mo

- ***Smart Kalasatama.*** (n.d.). Retrieved from Smart Kalasatama: https://fiksukalasatama.fi/en/

- ***SMART TECHNOLOGIES, TRACKING & HUMAN RIGHTS.*** (n.d.). Retrieved from Data Cities: https://www.disruptionlab.org/data-cities

- ***Social street, vicini e connessi.*** (n.d.). Retrieved from Cattolica News: https://www.cattolicanews.it/social-street-vicini-e-connessi

- ***Startup Economy - Puntata del 21/06/2020.*** (n.d.). Retrieved from La 7: https://www.la7.it/startupeconomy/rivedila7/startup-economy-puntata-del-21062020-21-06-2020-331097

- ***The death of the city.*** (n.d.). Retrieved from Politico: https://www.politico.eu/article/the-death-of-the-city-coronavirus-towns-cities-retail-transport-pollution-economic-crisis/

- ***The everyone economy: how to make capitalism work for all.*** (n.d.). Retrieved from Financial Times: https://www.ft.com/content/a22d4215-0619-4ad2-9054-3a0765f64620

- ***The Pandemic Will Change American Retail Forever.*** (n.d.). Retrieved from Yhe Atlantic: https://www.theatlantic.com/ideas/archive/2020/04/how-pandemic-will-change-face-retail/610738/?utm_content=buffer17bf2&utm_medium=social&utm_source=twitter.com&utm_campaign=buffer

- ***Trasformazioni Ecco la "città dei 15 minuti", a misura d'uomo e rispettosa dell'ambiente.*** (n.d.). Retrieved from Linkiesta: https://www.linkiesta.it/2020/05/citta-15-minuti/#:~:text=La%20citt%C3%A0%20dei%2015%20minuti,costruire%20nuovi%20quartieri%20residenziali%20compatti

- ***Unbundling Cities, Extending Airbnb, Disrupting Kitchens, and Building Startups.*** (n.d.). Retrieved from re-thinking: https://rethinking.re/blog/unbundling-cities-extending-airbnb-disrupting-kitchens-and-building-startups/

- ***VIVERE IN MONTAGNA.*** (n.d.). Retrieved from Città Metropolitana Di Torino: http://www.cittametropolitana.torino.it/speciali/2020/vivere_in_montagna/

E:LAB