

SBRIGHES!

Report 2017-2020

Percorso di accompagnamento di
Social Seed

Luglio 2020



Presentazioni

Il percorso e l'approccio di accompagnamento

Gli oggetti di lavoro: i laboratori e i risultati

- le strade della condivisione e il co-factoring
- lo spazio cortesia
- il local hub e l'hackathon

Il local coach: identikit, competenze e funzioni

- la formazione
- la divulgazione
- la cassetta degli attrezzi

Gli apprendimenti

- l'impatto territoriale
- l'impatto organizzativo
- sfide e prospettive

PRESENTAZIONI



Social Seed è nata nel 2014, è il **laboratorio di innovazione per le organizzazioni del territorio e le imprese sociali.**

Lavoriamo attraverso nuovi approcci alla progettazione che possono aiutare ad innovare e a **risolvere le sfide concrete della propria organizzazione.**

Abbiamo elaborato un **metodo artigianale** nato dalla contaminazione tra competenze e approcci alla progettazione:

- design thinking
- progettazione partecipata
- ricerca etnografica
- design sistemico
- analisi economico-organizzativa



www.socialseed.eu



Il percorso e l'approccio

IL PROGETTO

“Sbrighes-Prenditi la briga di...” è un progetto che ha l’obiettivo di promuovere **lo sviluppo del territorio valtellinese** innescando un processo di riattivazione della comunità, attraverso **lo sviluppo di micro-progetti locali**.

Obiettivo è quello di creare nuove progettualità innovative a partire dall’attivazione e dalla valorizzazione delle risorse già presenti sul territorio e trasformare spazi inutilizzati in luoghi in cui ritrovarsi e trovare soluzioni comuni ai bisogni diffusi sul tema **invecchiamento attivo, giovani e lavoro e conciliazione vita-lavoro per le famiglie del territorio**.

Sbrighes orienta i propri interventi su tre principali azioni: azione lavoro, azione famiglia e azione comunità.





IL PERCORSO DI ACCOMPAGNAMENTO

1.LABORATORI DI DESIGN DEI SERVIZI

Laboratori di progettazione e ideazione con il supporto di strumenti di co-progettazione, service design e design thinking volte alla **progettazione di nuovi strumenti, processi o attività attivanti** da poterne sperimentare la realizzazione tramite una giornata di test che preveda il **coinvolgimento diretto dei beneficiari**, in un'ottica di **co-produzione**. Trasmissione di un approccio alla progettazione, strumenti e metodologia

Strumenti: l'approccio del **design thinking** conduce a riprogettare i servizi includendo gli utenti come co-produttori e partendo dalla mappatura e lettura dei loro bisogni. Tali strumenti sono utili nell'avvio di un percorso volto a ripensare e potenziare il proprio rapporto con gli stakeholder e con la comunità locale.

2.LABORATORI DI FORMAZIONE

Laboratori di formazione e approfondimento sulle **nuove figure professionali "aggregative"** che i operatori ricoprono relazionandosi con la comunità. In parallelo alla progettazione e test di attività e iniziative che coinvolgano e attivano la comunità, gli operatori hanno la possibilità di approfondire e analizzare quali differenti caratteristiche, **skills e approcci sono efficaci per il ruolo di Local Coach**.

Strumenti: I laboratori sono stati occasione di sperimentazione di strumenti di agile e lean management e retrospettiva, impostando il lavoro in team su obiettivi e sull'apprendimento collettivo dalle pratiche.

3.SUPPORTO ORGANIZZATIVO

Ogni azione di progettazione prevedeva un'**azione di gestione organizzativa**. Per rendere più efficace il nostro intervento e il lavoro svolto insieme, abbiamo supportato i team nell'organizzazione e realizzazione concreta delle varie attività, **per accompagnare il carico di lavoro operativo che gli staff** hanno dovuto sostenere quotidianamente.

Strumenti: Skype periodiche, Gaant di progetto, Blueprint e Action plan, piattaforme gestionali etc.

L'APPROCCIO

Ogni momento di formazione e di accompagnamento ha visto la partecipazione attiva dello staff dei local coach e, in altri momenti, dei responsabili strategici del progetto per un allineamento e coordinamento su questo livello. Nel corso dell'intero accompagnamento abbiamo lavorato tenendo viva la relazione tra questi punti:

- **trasmissione di strumenti** e metodi di co-progettazione ai local coach;
- creazione di momenti di analisi e **apprendimento dalle pratiche** di sperimentazione;
- **valorizzazione dei talenti** e delle competenze delle persone;
- alzare lo sguardo a livello nazionale per favorire la **contaminazione con buone pratiche** di livello nazionale

Il processo di lavoro in tutti i laboratori è partito da una prima analisi della situazione attuale (a che punto siamo, livello di relazioni attivate tra gli attori, mappatura dei bisogni e delle competenze da mettere in rete, ecc) per poi individuare delle possibili soluzioni in risposta alle sfide (racconto di casi studio ispirazionali oppure dispositivi o strumenti innovativi di attivazione della comunità e declinazione nel contesto sbrighes) ed infine individuazione dei prossimi passi da sviluppare per il raggiungimento della soluzione disegnata.

Per il laboratorio sui local coach il processo è stato differente, dal momento che l'obiettivo non è stato quello di uscire con un modello o una nuova micro-azione ben precisa, ma bensì quello di confronto tra gli staff in merito alla sperimentazione della figura innovativa che ricoprono, un momento personale e professionale di team e di riflessione su quali abilità ogni local coach sta maturando e quali deve potenziare.

I laboratori sono spazi di prova, momenti creati artificialmente in cui, grazie all'utilizzo di strumenti e tecniche di co-progettazione, attiviamo l'intelligenza collettiva delle persone e in breve tempo vengono identificate delle soluzioni puntuali a sfide specifiche.





Gli oggetti di lavoro

Costruire dei dispositivi per il coinvolgimento della comunità

IL LABORATORIO

Le strade della condivisione e co-factoring
28-29.06.2017

[Scarica il report del laboratorio](#)

Oggetto di lavoro: le strade della condivisione e co-factoring

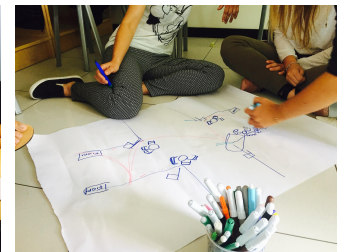
Sfida del laboratorio:

come possiamo costruire dispositivi di aggregazione e coinvolgimento della comunità nell'ottica dell'avvio di processi di co-produzione con gli attori locali?

Strumenti: service design; analisi del bisogno; community engagement;

Temi affrontati durante il laboratorio:

Il primo laboratorio del percorso ha avuto come obiettivo quello di allineare i due gruppi di lavoro del progetto Sbrighes su un **metodo di lavoro che preveda meccanismi di co-produzione e coinvolgimento della comunità**. Abbiamo lavorato su due oggetti specifici (co-factoring e strade della condivisione) con l'intento di fornire un pacchetto di strumenti che possa essere poi utilizzato nella costruzione di tutto il percorso. Per capire su quali dispositivi lavorare per l'ingaggio della comunità in un'ottica di co-creazione di micro-interventi comunitari, abbiamo **mappato la rete di persone e realtà del territorio** ad oggi già ingaggiata e quelle che potenzialmente andrebbero coinvolte. Partendo dall'**analisi dei bisogni e degli interessi** che la comunità ha nel partecipare attivamente ad iniziative di co-produzione, abbiamo ideato delle **"attività attivanti"**, ossia azioni puntuali che possono dare vita ad un processo di costruzione e ingaggio della comunità.



Costruire dei dispositivi per il coinvolgimento della comunità

I RISULTATI
Le strade della condivisione e co-factoring
28-29.06.2017



LE STRADE DELLA CONDIVISIONE

Ideazione e programmazione dell'evento "La settimana dell'ingaggio" che è stato realizzato nell'ottobre del 2017

Le **strade della condivisione** sono un'azione orientata a **creare momenti di incontro e scambio con le comunità e i cittadini** del territorio. Dal laboratorio è nata la programmazione di 1 settimana itinerante rivolte a bambini, anziani e famiglie in cui le persone hanno potuto: **Incontrare i Local Coach** di Sbrighes! condividendo con loro il proprio punto di vista sui **servizi della comunità**; **Far emergere le necessità** del paese e votare i **bisogni** della comunità e inserendo il "Gettone Sbrighes!"; **Partecipare agli eventi organizzati** per rinforzare i legami, dare vita alla strada, condividere momenti di socializzazione; Creare momenti di narrazione tra cittadini della strada; **Partecipare all'Assemblea di Comunità**: un momento di co-progettazione e di confronto tra i cittadini e i local coach sui bisogni emersi e soprattutto sulle possibili soluzioni agli stessi. [Link per approfondimenti](#)

OPEN DAY AL CO-FACTORIZING

Ideazione e programmazione dell'evento "Open day al co-factoring" che è stato realizzato il 14 ottobre del 2017

Il Co-Factoring è un luogo innovativo di formazione in cui fare e apprendere sono in continua connessione. Dal laboratorio è nata l'ideazione e la programmazione del primo Open Day del co-factoring che si è realizzato il 14 Ottobre, in cui **lo spazio ha aperto le porte per una giornata di laboratori digitali, stampa 3D, interventi di esperti**. Questo momento è stata una occasione per attivare le prime relazioni con le aziende e le realtà del territorio che in fase laboratoriale abbiamo mappato secondo un approccio di stakeholder engagement, prevedendo dispositivi di fidelizzazione della relazione e di co-produzione. [Link per approfondimenti](#)



Disegno di un servizio innovativo rivolto agli anziani del territorio

IL LABORATORIO
Spazio cortesia
25.10.2017

[Scarica il report del laboratorio](#)

Oggetto di lavoro: spazio cortesia di Tirano

Sfida del laboratorio:

Come possiamo rispondere alle esigenze di assistenza soft degli anziani valorizzando lo spazio come luogo comunitario e la rete di attori locali?

Strumenti: service design; analisi del bisogno e del territorio; design degli spazi; benchmarking;

Temi affrontati durante il laboratorio:

La centralità di questo progetto e della sua efficacia risiede nelle competenze e nell'approccio dei local coach. In un'azione che prevede la rigenerazione di un luogo e il coinvolgimento della comunità, la **figura del local coach come community manager** è ancor più centrale. Per questo motivo abbiamo **delineato le funzioni** che deve avere in questa azione specifica: da una parte **mappare i bisogni** e le competenze degli anziani, dall'altra **co-progettare le attività** in risposta ai bisogni mappati o **mettendo a sistema l'offerta territoriale** e la risorsa di volontari esistente oppure creandola assieme ai beneficiari. Lo *spazio cortesia* diventa un *info point* territoriale sul tema invecchiamento attivo e mappatura delle realtà della città, uno spazio per la coproduzione delle attività tra local coach e comunità locali e **offerta di servizi personalizzati** sul bisogno del beneficiario, nonché un **luogo di aggregazione** e di eventi e iniziative aggreganti per la comunità.



Disegno di un servizio innovativo rivolto agli anziani del territorio

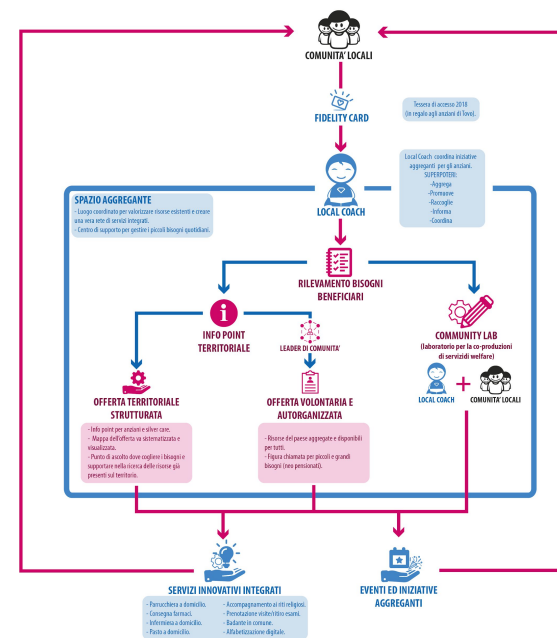
I RISULTATI
Spazio cortesia
25.10.2017

SPAZIO CORTESIA

Ideazione del modello di funzionamento dello spazio e delle funzioni del local coach

Lo Spazio Cortesia offre diversi servizi (gratuiti e a pagamento) dedicati agli anziani ed è un luogo dove è possibile incontrare professionisti che aiutano gli anziani a trovare risposte ai loro bisogni oltre a condividere momenti di socialità. Dal laboratorio è nato il **modello di funzionamento dello spazio** e delle varie funzioni ed in particolare l'**individuazione del sistema di pagamento delle prestazioni tramite budget individuale di cura**. Ogni anziano over 70 residente o domiciliato, infatti, può partecipare all'assegnazione di un contributo economico per usufruire dell'offerta.

Il modello rappresentato qui a lato rappresenta il design del luogo come punto di ascolto in cui il **Local Coach** raccoglie periodicamente mappatura delle offerte del territorio rivolte agli anziani e l'insieme delle prestazioni che i volontari decidono di offrire agli anziani. Il Local Coach, tramite un colloquio individuale con l'anziano, propone pacchetti personalizzati di servizi, al quale l'anziano può accedere attraverso due modalità: pagando il pacchetto o, se i requisiti lo consentono, tramite la domanda di integrazione all'ufficio di piano, ricaricando quindi la Card del Budget Salute.



Il local hub: la creazione di una community e di uno spazio collaborativo

IL LABORATORIO
Local hub

21.11.2017 > 12.09.2018 > 9.02.2019

[Scarica il report del laboratorio](#)

Oggetto di lavoro: Local hub

Sfida del laboratorio: Come possiamo disegnare meccanismi di funzionamento di uno spazio collaborativo e dispositivi di connessione tra gli attori che vivono lo spazio in un'ottica di networking e avvio di progettualità condivise?

Strumenti: design dello spazio; service design;

- Disegno di **meccanismi di funzionamento** del Local HUB: abbiamo identificato i destinatari dello spazio e sulla base dei loro bisogni e aspettative abbiamo delineato le funzionalità del luogo e le attività erogate (vedi immagine 2). Supporto organizzativo e gestionale.
- E' stata mappata la comunità da ingaggiare, cioè giovani universitari, aziende e liberi professionisti e sono state ideati **dispositivi di connessione** da proporre nello spazio per favorire la connessione tra le persone sulla base di interessi specifici. Tra i dispositivi ideati: speed date tra giovani e aziende, sense camp tematici, laboratori peer to peer, call for ideas su sfide aziendali e di welfare aziendale, coworking aziendale.
- Disegno dello **spazio fisico** in coerenza con le funzionalità. (vedi immagine 1)

SPAZI PRIMARI

4 - 8/10 postazioni per il lavoro collettivo (coworking);
- Spazio molto flessibile (open space);
- Libreria/Biblioteca.

5 - Postazioni per il lavoro individuale (aziende/coworkers);
6 - Sede per colloqui;
- Spazio poco flessibile (box con pareti mobili).

SPAZI DI SUPPORTO/SERVIZI

1 - Reception con bancone;
- Archivio documenti;
- Copy area;
- Mappa e Regolamento coworking.

2 - Sala conferenze (proiettore fisso);
- Spazio flessibile/modulare;
- Spazio espositivo.

3 - Area meeting;
- Spazio molto flessibile (open space).

SPAZI SECONDARI

7 - Area relax;
- Server;
- Armadietti;
- Piccola area ristoro.

8 - Area fumatori;
- Tavolini;
- Spazio espositivo (storico-artistico).

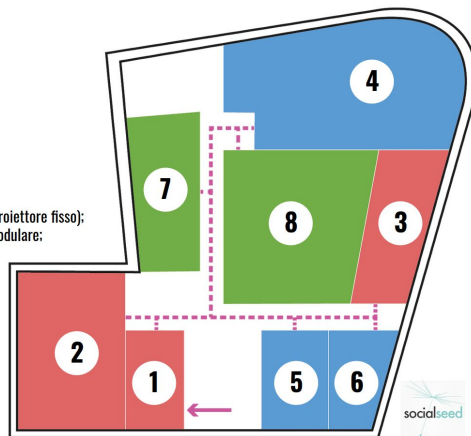


immagine 1

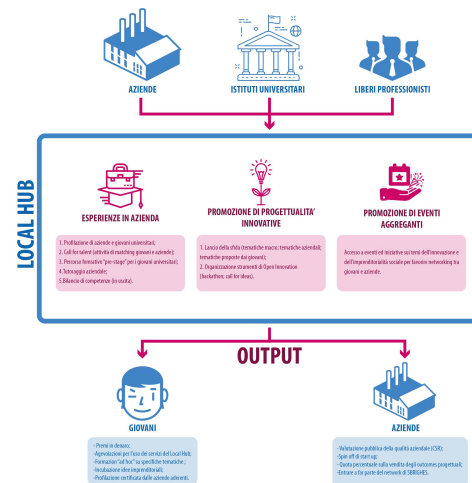


immagine 2

Il local hub: la creazione di una community e di uno spazio collaborativo

LOCAL HUB

Ideazione e programmazione dell'evento "Open Day Local Hub" e in particolare "LAB E SPEED DATE", evento di networking tra giovani e aziende

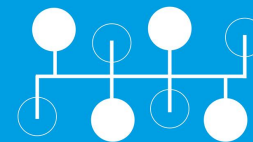
- ❖ Pacchetto di iniziative di networking per ogni target individuato da attivare nei mesi a venire, uno di questi è stato lo Speed Date tra giovani e aziende del territorio che si è realizzato il 10 febbraio 2019 in occasione dell'Open Day Local Hub.
- ❖ Creazione di una prima community di giovani studenti, università, scuole e aziende interessati a vivere il Local Hub come luogo di opportunità e orientamento lavorativo.



I RISULTATI
Local hub

21.11.2017 > 12.09.2018 > 9.02.2019

10 FEBBRAIO | PALAZZO FOPPOLI TIRANO | 8.30-19.30



Open day
LOCAL HUB

APRE IL PRIMO SPAZIO DI COWORKING VALTELLINESE

MATTINO

8.30 | ACCOGLIENZA E REGISTRAZIONE

9.00 | PRESENTAZIONE LOCAL HUB
Valentina Moderana | Progetto Sbrighes!

9.15 | COSTRUIRE UN COWORKING
Giuseppe Bufalino | Comune di Tirano

10.00 | GIOVANI E INNOVAZIONE
Stefano Soltano | General Manager ComoNEXt
Introduce Alfredo Bertolini | UCID

10.45 | ELEVATOR PITCH
Mi prendo la briga di fare nuova impresa

12.00 | START-UP STORIE DI INNOVAZIONE

12.30 | PREMIAZIONI
Mi prendo la briga di costruire un coworking
Mi prendo la briga di fare nuova impresa

13.00 | HONESTY BREAK
Pausa pranzo con Sbrighes!

POMERIGGIO

14.30 | LAB E SPEED DATE
I giovani incontrano le imprese del territorio

17.30 | ALEX BELLINI
L'AVVENTURA E L'IMPRESA
Introduce Franco Spada
Sindaco Comune di Tirano



A SEGUIRE APERTIVO CON LIVE MUSIC

Il bando MI PRENDO LA BRIGA DI FARE NUOVA IMPRESA è promosso e sostenuto da Sbrighes! con Ucid, Associazione Prospera, Banca Credito Valtellinese, Banca Popolare di Sondrio, Cgil, Confartigianato Sondrio, Confcooperative dell'Adda, Comunità Montana Valtellina di Sondrio, Gruppo OSC Sondrio, Osservatorio sulla Valtellina - Felice

SEGUICI SU

fb | Sbrighes
www.sbrighes.it
info@sbrighes.it
0342 211251

SBRIGHES!
prenditi la briga di...



Il local hub: il digitale come dispositivo di connessione

IL LABORATORIO
Local hub

21.11.2017 > 12.09.2018 > 9.02.2019

[Scarica il report del laboratorio](#)

Oggetto di lavoro: Local hub

Sfida del laboratorio: Come possiamo disegnare una piattaforma di connessione e matching tra giovani e aziende?

Strumenti: platform design; service design;

Temi affrontati durante il laboratorio:

- **Lo scenario del team di progetto rispetto allo strumento del digitale:** digitale inteso come strumento di mappatura e fotografia dell'esistente o come strumento di interazione e relazione tra la sua community? L'allineamento rispetto allo stato desiderato della "cornice" di riferimento, ci aiuta a capire come declinare queste intenzionalità in contenuti.
- **Mappatura della potenziale community** e identificazione di interessi, bisogni e aspettative di questa nell'utilizzo dello strumento: perchè dovrebbero utilizzarlo? cosa li scoraggerebbe? cosa li incentiverebbe?
- ideazione di un **pacchetto di servizi personalizzati** offerti dalla piattaforma (vedi foto allegata)

<p>Partner chiave (Chi abbiamo bisogno di coinvolgere)</p> 	<p>Piattaforma che raggruppa profili "plus" (particolari), ovvero profili di persone che seguono canali di formazione alternativi nei 3 progetti della cooperativa Ippogrifo (aree lavoro e welfare). Il programma PLUS offre ed aggiunge qualifiche di garanzia: formazione, esperienza sul campo e acquisizione di soft skills.</p> <p>Proposta di Valore (Cosa è e quali obiettivi ha la piattaforma)</p> 	<p> Nuovi servizi collaborativi (quali iniziative e attività nascono dalle connessioni create?)</p> <p>Pacchetto PLUS:</p> <ul style="list-style-type: none"> > formazione > esperienza sul campo > soft skills > presentazione (video cv) > partecipazione sociale e civica
<p><small>Cerchia con una linea le connessioni da attivare tra Partner e Target</small></p>		
<p>NEODIPLOMATI - AZIENDE</p> <p>BABY SITTER-FAMIGLIA</p> <p>FAMIGLIA - YOUNG/SENIOR ANGEL</p> <p>Target (A chi si rivolge)</p> 	<p>Outcomes attesi (Quali benefici prevediamo di generare?)</p>  <p>Si rivolge a persone vulnerabili e fragili in cerca di relazioni di scambio di valore, di competenze e di talento.</p> <p>Offre:</p> <ul style="list-style-type: none"> > avvicinamento tra i target > percorsi di qualifica e apprendimento alternativo 	<ul style="list-style-type: none"> > Form sia per persone lato domanda e persone lato offerta > landing page personalizzata per persone lato domanda e offerta > chat di matching autonomo > eventi local hub offline <p> Canali-Touchpoint (quali touchpoint dobbiamo creare per favorire le connessioni?)</p>

Disegnato con passione da Social Seed

Platform Design Roadmap

www.socialseed.eu

Da questa giornata di lavoro, prima di progettare la piattaforma, è emersa la necessità di validare la presenza di una community giovani-aziende e l'interesse di questi a collaborare, attraverso la creazione di un evento offline ad hoc: un **hackathon** dedicato a questo target (vedi slide successiva)

HACKATHON tra giovani e aziende

IL RISULTATO
Local hub

21.11.2017 > 12.09.2018 > 9.02.2019

[Scarica il report dell'hackathon](#)

LOCAL HUB

Ideazione, programmazione e facilitazione dell'hackathon "Intraprendere in montagna" realizzato il 9 febbraio del 2019

"Intraprendere in montagna" è stata una iniziativa promossa dal Comune di Tirano, Sbrighes! e organizzata da Social Seed. **Obiettivo dell'evento** è stato quello di creare un momento di incontro tra giovani e aziende del territorio per ideare insieme possibili soluzioni innovative alle sfide che i due target di riferimento stanno vivendo in questo momento storico. **Per poter mappare e analizzare le sfide e i bisogni** che giovani e aziende della Valtellina stanno vivendo, abbiamo creato e diffuso un mese prima dell'evento un questionario online rivolto ai due target, dal quale sono emerse le sfide che aziende e giovani stanno vivendo. **Sono emersi questi 3 temi come urgenti e centrali:** 1) Il ritorno in valle dei giovani; 2) Consapevolezza delle opportunità e delle risorse del territorio; 3) Lettura delle soft skills nei giovani.

Dall'hackathon sono state generate diverse idee come potenziali soluzioni alla sfida proposta. Da questa moltitudine di idee è stata poi scelta una sola su cui concentrarsi: una piattaforma online che, nel breve periodo, sia una fotografia delle risorse sul territorio (aziende e giovani) e ci permette di attivare un primo contatto e ingaggio tra giovani e aziende. Nel lungo periodo la piattaforma diventa dispositivo abilitante per l'organizzazione offline periodicamente momenti di incontro e confronto tra giovani e aziende, implementando le idee emerse nella fase di brainstorming. In conclusione abbiamo delineato una strategia di intervento (roadmap) che **i ragazzi hanno presentato al Sindaco di Tirano.**

Al termine della giornata **due giovani ragazzi si sono candidati come presentatori dell'idea durante il Festival del Lavoro** e hanno dichiarato la loro volontà di portare avanti questo progetto, perchè fortemente motivati in questo senso. Si è creato così un piccolo gruppo di lavoro che si è incontrato a seguito dell'evento per preparare insieme la presentazione (pitch) dell'idea in occasione del 9 febbraio. Social Seed ha quindi restituito il materiale ai partecipanti (idee emerse e analisi del bisogno iniziale) e ha supportato i due ragazzi nell'elaborazione del **pitch dell'idea** emersa in vista della presentazione ufficiale al Festival del Lavoro, tenutosi il 9 Febbraio. In questa occasione Sbrighes ha lanciato **una call to action per cercare altri giovani disponibili a lavorare alla realizzazione di questa idea.**



Intraprendere in montagna

Cosa Mini-hackathon con giovani e aziende del territorio	Quando 26 gennaio 9.30-16.00	Dove Local Hub di Tirano
--	--	------------------------------------

>> LA SFIDA EMERSA DALLA RACCOLTA DEI BISOGNI DI GIOVANI E AZIENDE >>
Come possiamo facilitare l'incontro tra giovani e aziende del territorio di Tirano in modo efficace e duraturo?



Il local coach

I LOCAL COACH

identikit, competenze e funzioni

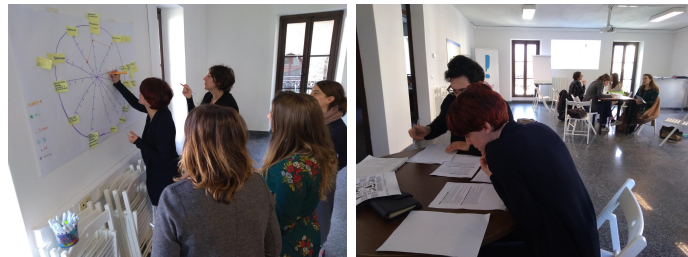
Obiettivo: a partire dal primo anno di esperienza, mappiamo le abilità e le competenze del local coach, per creare un profilo di questa figura

Strumenti: storytelling; retrospettiva; interviste; mappa delle competenze;

Temi affrontati durante il laboratorio:

- **interviste strutturate** tra local coach che hanno fatto emergere: funzioni e compiti della figura; apprendimenti del primo anno di vita del progetto; risorse e opportunità del territorio; elementi critici ed elementi di forza della figura; competenze e talenti nascosti messi in campo; approccio utilizzato nel lavoro con la comunità; sfide personali e sfide del team come obiettivi per i prossimi mesi di lavoro insieme.
- **Identificazione dei leader di comunità**, persone su cui fare leva nelle varie azioni del progetto perchè sono riconosciute come tali dalla comunità, al di là dei ruoli formali che hanno. Per ognuna di queste persone abbiamo programmato delle azioni da intraprendere (simulandole in laboratorio), con un alto livello di personalizzazione, per mappare ulteriori bisogni e per coinvolgerle maggiormente con ruolo attivo e di co-produzione.
- **Supporto al lavoro in team:** come rendere più efficaci i momenti di lavoro insieme e l'integrazione di tecniche di retrospettiva e di apprendimento collettivo.

LA FORMAZIONE E IL LABORATORIO
Local coach
21.02.2018



LA DIVULGAZIONE

*Il materiale raccolto in questa occasione e in altri momenti dedicati ad intervistare i local coach (almeno 1-2 volte all'anno) è stato oggetto di studio e di analisi per Social Seed, dal quale è nato un approfondimento pubblicato su **CHE FARE** sul tema del **community management**: l'assunto di base è che, a partire dall'osservazione dei local coach del progetto Sbrighes, è chiaro che serve passare da un approccio per competenze volto a definire profilo e ruolo del community manager ad un **approccio per pratiche** indirizzato all'apprendimento in corso d'opera e alle capacità di mettere in campo determinati saperi di volta in volta.*

1. *Chi sono i community manager? Dalle competenze alle pratiche.* [SCARICA L'ARTICOLO](#)
2. *Il community manager come occasione per il re-design organizzativo.* [SCARICA L'ARTICOLO](#)
3. *Community manager: una nuova generazione di imprenditori sociali?.* [SCARICA L'ARTICOLO](#)

I LOCAL COACH

identikit, competenze e funzioni

LABORATORIO INTERNO ALLA COOPERATIVA
Local coach
27.11.2019

[Scarica la presentazione](#)

Obiettivo: diffondere gli apprendimenti, la cassetta degli attrezzi e l'approccio alla progettazione del local coach agli operatori della cooperativa

Quali elementi del Local Coach possono essere risorsa per l'organizzazione?

Quali pratiche vengono già seguite nell'approccio alla progettazione degli operatori di Forme?

Quali possibili integrazioni con la progettazione dei servizi tradizionali alla persona?

La sperimentazione di questa nuova figura rappresenta una grande risorsa per la cooperativa e diventa quindi fondamentale, per non disperdere gli apprendimenti progettuali e di pratica di innovazione che queste persone hanno sviluppato in questo periodo, dedicare momenti di confronto, racconto e **coinvolgimento di questa esperienza anche a quegli operatori della cooperativa che non hanno mai preso parte al progetto.**

Obiettivo è quindi quello di **rendere l'innovazione attivata all'interno del progetto Sbrighes! patrimonio dell'intera cooperativa**, e di fare dei semi di innovazione attivati una leva produttiva per l'organizzazione, puntando ad **integrare l'approccio sperimentare e comunitario dei local coach con i processi della produzione caratteristica tradizionale dell'organizzazione.**

A termine dell'incontro è stato realizzato un momento laboratoriale in cui abbiamo evidenziato quei momenti, progetti e pratiche organizzative in cui le abilità e gli strumenti del local coach sono già attive, per partire da una prima valorizzazione di ciò che già c'è di innovativo in cooperativa e delineare insieme quelle aree in cui poter accelerare e integrare in maniera più forte, l'approccio del community management. Agli operatori abbiamo chiesto: quali elementi ti piacerebbe integrare nel tuo lavoro quotidiano? da domani cosa potresti fare di concreto per andare in questa direzione? ci sono aspetti che vorresti approfondire di questo approccio?



I LOCAL COACH

identikit, competenze e funzioni

LABORATORIO INTERNO ALLA COOPERATIVA
Local coach
27.11.2019

LA CASSETTA DEGLI ATTREZZI DEL LOCAL COACH

Il local coach come costruttore di processi [immagine 1] ; Gli strumenti utilizzati [immagine 2]

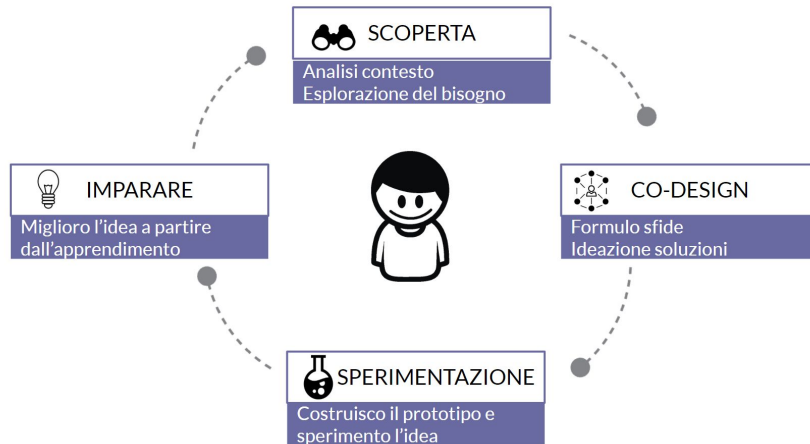


immagine 1



immagine 2



Gli apprendimenti



L'IMPATTO TERRITORIALE

Cosa ha seminato Sbrighes sul territorio?

Il progetto ha visto negli anni il formarsi di nuove professionalità che si sono dimostrate indispensabili a produrre e condurre tipi di **servizi e di progettualità nel welfare che seguono logiche generative e di comunità.**

Si tratta di progetti che prendono in considerazione i **bisogni di vulnerabilità e di fragilità che solitamente sfuggono ai servizi di primo welfare** e che usano logiche di ingaggio e di produzione collaborative. In questo, essi considerano la comunità come una risposta - e non solamente come problema - quale co-progettista e co-produttrice di servizi utili. Hanno una dimensione fortemente territoriale e di rete (**creano ecosistemi di attori diversi in cui sviluppare progetti**) e **mixano una dimensione pubblica di servizio con una propensione imprenditiva tipica del terzo settore** e dell'imprenditoria sociale. Propongono una **nuova forma di mutualismo**, in sostanza, in cui i beni relazionali sono l'impatto atteso per una compagine sociale che manifesta problemi diversi dal passato e che fa di se stessa una risorsa da attivare.

L'esperienza di Sbrighes! ha quindi creato sul territorio una grande ricchezza, in termini di:

- **offerta di servizi** di secondo welfare,
- **rigenerazione di luoghi** e di spazi comunitari,
- creazione di **connessioni e relazioni nuove** o maggiormente consolidate tra attori territoriali (privato, pubblico e cittadinanza),
- creazione di **nuove opportunità professionali**,
- ha dato vita a dinamiche di **capacitazione ed empowerment di cittadini** su progettualità collettive
- ed, infine, ha valorizzato in maniera significativa **talenti e buone pratiche** già presenti sul territorio ma non valorizzate a sufficienza.



L'IMPATTO ORGANIZZATIVO

Cosa ha seminato Sbrighes a livello organizzativo?

Cosa hanno imparato le organizzazioni partner del progetto da questi anni di lavoro con la comunità? Quale impatto sul cambiamento organizzativo? Il local coach ha rappresentato a tutti gli effetti una nuova figura imprenditoriale, una **nuova “professione del nuovo welfare”**, che sfugge alle classiche definizioni cui siamo abituati (operatori, assistenti sociali, consulenti, manager, etc.) pur riprendendole, in un certo senso, in una maniera nuova, trasformativa ed evoluta rispetto a quello che è chiesto loro per intervenire (attivare, mantenere, valutare, trasformare) sui processi di tale nuovo welfare.

L'azione di queste figure ha comportato degli effetti interni (in termini di crescita professionale e di competenze dei local coach e quindi degli educatori della cooperativa) **e degli effetti esterni** (in termini di ecosistema di alleanze dell'organizzazione e di posizionamento strategico territoriale). Il local coach ha avuto il compito di gestire processi (“management”), fin dall'attivazione, dimostrando una capacità di governare processi in tensione (ambigui, aperti, innovativi) imparando dalle pratiche e dalle situazioni. Per **“approccio alle pratiche”** intendiamo l'attenzione a quell'intelligenza della e nell'azione collaborativa dei soggetti che interagiscono facendo qualcosa insieme per risolvere un problema comune e collettivo, condividendo valori o scopi, e producendo effetti ed impatti non sempre prevedibili. Conta qui **la dimensione del fare**, dell'imparare man mano dall'esperienza mentre si agisce, costruendo il senso delle situazioni e dei problemi - che nell'innovazione non sono dati e pronti, ma sempre da costruire perché si affrontano ambienti complessi e con un certo margine di incertezza.

L'approccio alla progettazione che i local coach hanno messo in campo in questi anni, i processi di coinvolgimento della comunità e la creazione di partnership di scopo, se messe a valore e condivise con tutta la base sociale, possono rappresentare una grande **risorsa da cui l'organizzazione stessa di provenienza del local coach può mettere a valore per integrare queste pratiche e competenze anche nei settori più tradizionali dell'organizzazione.**



SFIDE E PROSPETTIVE

Quale direzione per i progetti di comunità?

Le figure analizzate non sono ascrivibili ad un ruolo ben preciso ma lavorano più per compiti e per apprendimenti quotidiani che vanno anche a modificare nel tempo ciò che fanno realmente. Possiamo infatti distinguere le professioni in due grandi famiglie: quelle incluse in “**ruoli**” predeterminati, in cui è facile identificare una serie di funzioni attribuite loro da eseguire, e quelle indirizzate a “**compiti**” da svolgere, in base alla condivisione di scopi e finalità e ad eventuali modifiche dei compiti stessi in corso d’opera.

In quest’ultimo caso, non c’è esecuzione, ma produzione di soluzioni adeguate ad hoc, e quindi di senso. Nei compiti, saltano anche le strutture organizzative più verticali, proprio perchè non ci sono strategie da eseguire, passate dal livello superiore, né c’è una pianificazione esaustiva che può essere separata dalle pratiche operative. **Il community management appartiene dunque al mondo di chi lavora per compiti**, non di chi riveste un ruolo - per questo innesca necessariamente alcune frizioni con le organizzazioni tradizionali, ancora molto legate all’identità e al potere del ruolo.

Detto ciò, **come possiamo costruire una job description? Come possiamo misurare l’impatto del loro lavoro?**

Se è vero che risulta poco utile costruire una job description classica e che quindi bisognerà lavorare sulla costruzione di un profilo che ha caratteristiche e attitudini che emergono nella pratica è anche vero che questo pone un tema in termini di misurazione dell’impatto del lavoro dei manager di comunità. Gli assessment professionali per risultati su obiettivi non possono corrispondere e valutare opportunamente i lavori per scopi e impatti.

La **misurazione dell’impatto del lavoro per scopo risulta una sfida** tutta da esplorare. La costruzione di un buon set di indicatori potrebbe aiutare sia chi è alla ricerca di tali persone/figure sia chi lavora come community manager per avere strumenti di auto-valutazione e analisi del proprio lavoro.



GRAZIE!

