

PROGETTARE LA PROSSIMITÀ

I dati e il digitale ci aiutano a creare valore per cittadini,

Di Simone De Battisti

La Prossimità Aumentata non è solo un marker valoriale intorno al quale ruotano utopie (o distopie) concrete, come quella della Città a 15 minuti, ma un territorio di ri-progettazione della vita nella dimensione del quartiere che implica trasformazioni importanti innanzitutto dell'ecosistema dei servizi.

E parliamo ovviamente della dimensione fisica e reale della vita delle persone nel "territorio", quella dimensione geografico-spaziale in cui si manifestano bisogni che non possono essere soddisfatti solo nello spazio digitale: l'abitazione, l'alimentazione, la salute e la cura, la socialità, la pratica sportiva...

In parole ancora più precise diciamo che la prossimità aumentata, come desiderio e ambizione delle persone, si realizza per definizione "nel territorio" – anche come scudo culturale e contromisura agli eccessi della digitalizzazione – e in questa dimensione può diventare obiettivo comune delle persone, della società civile e di chi governa lo sviluppo delle città e del territorio.

Ma quali informazioni, strumenti e competenze servono perché queste trasformazioni a favore di una prossimità aumentata siano progettate a misura dei "destinatari" e possano diventare reali ?

LA PROGETTAZIONE DEL TERRITORIO NELL'EPOCA DEI BIG DATA

Si va affermando la convinzione che la progettazione del territorio tornerà ad essere centrale nella definizione dell'offerta di beni pubblici (policy design) e di beni privati (abitativi, commerciali, ricreativi...), e avrà una qualità diversa da quella a cui siamo abituati. La grande disponibilità di dati – e la loro relativa facilità di integrazione unita alla capacità di modellazione statistica e quindi di simulazione – permette sia al decisore pubblico che a quello privato di "vedere" il territorio non più solo come una



Simone De Battisti

Fondatore di Hokuto, un ecosistema di competenze e strumenti di intelligence, e dell'Osservatorio Sociopolitico, è partner di Ecomate (ESG roboadvisor). È un ricercatore di mercato e consulente strategico data driven. Supporta grandi e piccole aziende, rappresentanze e leadership politiche nazionali, regionali e locali. Ha lavorato in Ipsos, Kantar e Lorien (Gruppo Wpp) e con Giampaolo e Monica Fabris. È stato Chief Analytics Officer di Pick1 (startup USA) Esperto di co-progettazione digitale e sviluppo locale ha partecipato al progetto Kublai del Mise e a Wikicrazia. È protagonista nell'innovazione sociale, fondando il primo Cohousing a Milano e il capitolo lombardo di Italiacamp. Laureato in Scienze Politiche all'Università degli Studi di Milano, Master in Advanced Research Methods and Statistics alla City University di Londra.
www.hokuto.eu – www.ospo.it

cartina geografica, dove valutare distanze e percorsi di connessione, ma come un "essere vivente" multidimensionale di cui si possano valutare gli impatti degli interventi introdotti ex ante e poi monitorarli. Per farlo bisogna sia integrare in un unico strumento la molteplicità di informazioni, sia essere in una "connessione" forte con il corpo sociale che vive in un quartiere, il borgo o la città.

Le opportunità che abbiamo oggi per aumentare la conoscenza e mantenere questo tipo di connessioni sono molte di più che in passato. Una premessa importante per andare oltre e superare una progettazione urbanistica che per decenni è stata prevalentemente top down, pur se supportata da studi economici/di fattibilità, a volte da sondaggi di opinioni o interviste (focus group e simili) ed azioni di comunicazione/azioni di public relation, o di coinvolgimento di breve periodo (workshop, conferenze, riunioni...).

Da una parte esistono molteplici fonti dati pubbliche, anonime, aggregate e piattaforme tecnologiche a costi accessibili, e dall'altra possiamo contare su una pluralità di forme di citizen-engagement digitale che possono ora basarsi su prassi più diffuse nella popolazione e conoscenze sul design delle interazioni. Se i paesi del nord Europa hanno aperto la strada, i paesi latini stanno dimostrandosi capaci di superarli. Parliamo di creative communities, crowdsourcing, digital forums, open conversations, hackaton, sistemi di feedback e conversazione gestita... strumenti che hanno promesso, e spesso generato, output progettuali significativi tramite

processi che hanno coinvolto non decine o centinaia ma, diverse migliaia di partecipanti. In questi esperimenti di coinvolgimento e "democratizzazione" di processi di trasformazione del territorio, sono emersi anche diversi problemi: il numero di partecipanti, i costi e la motivazione alla partecipazione, l'autoselezione negativa, gli haters, la non rappresentatività, oltre alle "difficoltà interpretative" di queste esperienze di interazione e la complessità dei meccanismi di valutazione/controllo/analisi. E si contano anche numerosi fallimenti, come è giusto che sia quando si prova ad innovare coinvolgendo persone reali.

L'elemento di innovazione fondamentale per i decisori, gli investitori e gli operatori del territorio è oggi integrare i big data e le molteplici informazioni reali che definiscono i contesti di trasformazioni - quelle strutturali, quelle economiche, sociali, di mobilità e comportamenti, di consumo - nei sistemi avanzati di "ascolto ed ingaggio", un avanzamento necessario del paradigma della cooperazione, che implica competenze specifiche, infrastrutture tecnologiche potenti e azioni consapevoli.

IL RUOLO DEI CITTADINI, DEI DECISORI E DELLE MACCHINE.

La società non solo è cresciuta in differenziazione, si sta polarizzando sempre più lungo contrapposizioni di scelte di consumo, di

Il coinvolgimento dei cittadini e degli stakeholders diventerà consuetudine per la progettazione della nuova prossimità.



stili di vita, di possibilità economiche e professionali, ed ovviamente di visione politica, che spesso si manifestano in posizioni molto differenti sull'evoluzione del territorio. Basterebbe ricordare, a questo proposito, i comitati di opposizione al progetto Citylife a Milano, le diatribe sulla localizzazione delle moschee in tante città italiane, la fatica con cui si stanno costruendo le infrastrutture per la mobilità dolce o decidendo dell'installazione di termovalorizzatori, pale eoliche o trivelle petrolifere. Tutto diventa oggetto di con-

fa: un blog ben gestito può intercettare il sentiment di un quartiere; un sondaggio sul sito web di una social street può servire a raccogliere molte idee nuove ed aggregare energie fresche di trasformazione; qualche domanda sulle app di chi consegna a domicilio può rivelare bisogni di servizio o di cura che il quartiere non soddisfa; i sistemi di rating utilizzati per misurare la customer experience del retail o dei servizi della Pubblica Amministrazione - se condivisi - possono costruire agende di miglioramento della prossimità.



fronto sociale, dalla costruzione di un ponte, alla localizzazione di un supermercato o di un nuovo stadio, fino ovviamente ai framework/progetti di rigenerazione urbana, come quello degli scali ferroviari a Milano. Per questo il coinvolgimento dei cittadini e degli stakeholder - oggi obbligatorio per le grandi opere e regolamentato dalla legge sul Dibattito Pubblico - deve diventare prassi anche per le amministrazioni locali, in particolare per la progettazione della nuova prossimità perché migliora il risultato finale ed evita complicazioni successive.

Anche in questo ambito possiamo fare un salto di qualità utilizzando i sistemi avanzati di integrazione e di visualizzazione dati, uniti all'ascolto continuo e diretto delle persone e dei gruppi coinvolti. Possiamo andare anni luce avanti rispetto a quello che era possibile solo alcuni anni

Inclusione è la parola chiave. Inclusione dei soggetti, delle informazioni, delle esigenze, delle risorse, delle possibilità. Perché "inclusione" in una società sempre più divisa è sinonimo di sostenibilità concreta.

Le infrastrutture tecnologiche disponibili per favorire l'inclusione sono molteplici. Dati ed intelligenza artificiale servono a scoprire pattern convergenti, a ottimizzare le risorse, a massimizzare l'efficienza. Le infrastrutture digitali e gli algoritmi si interfacciano con big data e rendono fenomeni complessi prevedibili e simulabili: quanti rifiuti in più produrranno quei 1.000 appartamenti in costruzione? Quanto aumenterà la domanda di servizi socio-sanitari al tasso odierno di invecchiamento di quel quartiere? Quali interventi di pubblica sicurezza sono più necessari, dove e in quali orari della giornata? Sono solo esempi

delle domande che possiamo affidare al machine learning per avere risposte veloci e informazioni affidabili per prendere decisioni.

Ma l'approccio digitale e data driven non è privo di criticità, deve essere considerato in affiancamento alle interazioni reali e nell'ascolto-dialogo, sia nella fase di progettazione che nell'esecuzione, e nell'attuazione del cambiamento e dei servizi realizzati.

È bene insomma che rimanga una prerogativa dell'intelligenza umana dialogare con stakeholders, trovare soluzioni out of the box/divergenti o laterali, personalizzare la cura ed il servizio, creare benessere relazionale e sociale. In altre parole, è bene che tutto questo rimanga un'area di pertinenza della sensibilità e dell'empatia dei professionisti, dei politici, degli amministratori e delle persone che guidano le imprese, locali o multinazionali che siano.

L'ALFABETIZZAZIONE DIGITALE COME RISORSA

In questi ultimi anni molte imprese, a partire dalla PA, sono divenute molto più capaci di utilizzare il digitale nei loro processi, così come lo sono diventati anche i cittadini, la cui familiarità con QR Code, Spid, Chatbot, video call, prenotazioni on line, acquisti in e-commerce e fruizione digitale di contenuti, è enormemente aumentata anche "grazie" alla Pandemia.

La frontiera è stata attraversata rapidamente. Si può solo andare avanti, ma serve molta consapevolezza e capacità di governare il cambiamento per non esserne travolti. La nuova alfabetizzazione digitale diffusa è il fattore abilitante per delle nuo-

ve forme di convivenza, orientate alla sostenibilità, ma anche partecipate e sostenute da comportamenti più inclusivi.

Parteciperanno tutti? No, questo è impossibile e non è nemmeno utile. La progettazione della nuova prossimità sarà sempre una partecipazione selettiva, ma con numeri ben superiori a quelli a cui siamo abituati. Ci sarà una auto-selezione, rimarrà volontaria, motivata da valori e interessi, e per avere successo dovrà essere organizzata in modalità agile, con lunghi percorsi di lungo periodo densi di significato ed autenticità, con informazioni trasparenti e un tono di voce umano. Continueremo a vedere certamente "scontri" tra persone incondizionatamente a favore e oppositori-antagonisti, ma se avrà tutte le caratteristiche di cui abbiamo parlato, la progettazione inclusiva sarà "costruttiva", con possibilità diverse e articolate, così da permettere livelli adeguati di accessibilità che consentano a ciascuno di fare ed avere il suo spazio di consapevole rappresentanza. Il salto in avanti, per tutti, sarebbe davvero "quantico". Prima si andrà in questa direzione, e più naturale, facile e veloce sarà costruire consenso, definire progetti utili e credibili, più rilevanti per più persone e misurabili in termini di impatti economici e sociali.

**La progettazione
inclusiva aiuterà a
definire progetti
rilevanti in termini
economici e sociali.**

PUOI ISCRIVERTI GRATUITAMENTE A BABY FUTURE E RICEVERE
LA NOSTRA NEWSLETTER E I NOSTRI AGGIORNAMENTI DI RICERCA
CON UN [CLICK](http://WWW.BABY-FUTURE.IT/ISCRIZIONE): WWW.BABY-FUTURE.IT/ISCRIZIONE



BEYOND

WWW.BABY-FUTURE.IT

