



hamlet

The place to be



Prima sperimentazione
Emilia Romagna
2021



Premessa

Obiettivi

Hamlet. The place to be

La sperimentazione

Una mattina ad Hamlet

Fasi del progetto

1. Costituzione del gruppo di sperimentazione
2. Scelta del rione in cui avviare la sperimentazione
3. Coinvolgimento del rione e raccolta delle adesioni
4. Sperimentazione e monitoraggio
5. Studio e ricerca

Pianificazione

Il gruppo dei fondatori

Premessa

Le città sono in crisi.

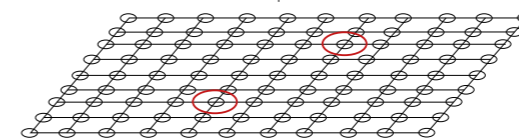
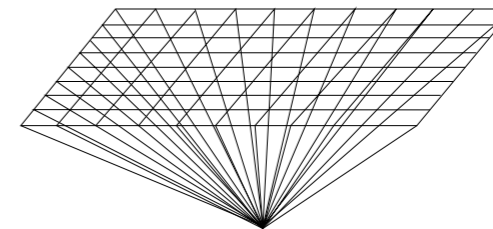
Il modello di convivenza concentrata, che per decenni è stato considerato un fenomeno naturale, inarrestabile e incontrovertibile, è stato messo in discussione dal cambiamento radicale di stile di vita che la pandemia ha reso necessario.

Il 2020 ha reso visibile a tutti una dinamica che era già in corso: i cittadini vanno sostenuti in un processo di adattamento alle nuove regole.

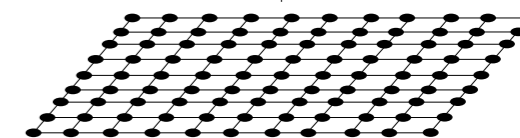
In gioco c'è la possibilità di mantenere un adeguato livello di coesione sociale, aumentando anche attraverso la leva tecnologica la capacità degli abitanti di provvedere al soddisfacimento dei bisogni relazionali primari.

Infine, è necessario ricucire lo spazio urbano (le aree ad alta densità), immaginandolo sempre di più come perimetro espanso e (virtualmente) espandibile all'infinito, a ricomprendere i territori 'interni' e rurali.

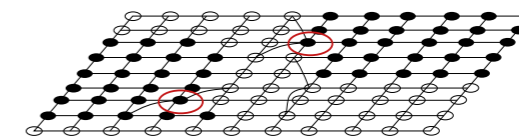
Tessuto sociale



Concentrazione in zone



Situazione di normalità



Territorio a macchia di leopardo

Obiettivi

Delineare un percorso per la sperimentazione ed adozione di un modello alternativo di "città antifragile" in cui la componente già molto sviluppata di tecnologie organizzative e sociali si possa innervare, con logiche adeguate di design d'uso, sull'infrastruttura tecnologica esistente.



Mettere a sistema la ricca dotazione già presente sul territorio, valorizzando i contenitori diffusi sul territorio e spingendo la creazione di contenuti utili al miglioramento complessivo della qualità della vita.



Dare coerenza alle linee di policy esistenti entro un framework complessivo che attualizzi l'idea stessa di città, enfatizzando la componente tecnologica come mezzo per raggiungere il fine desiderato.

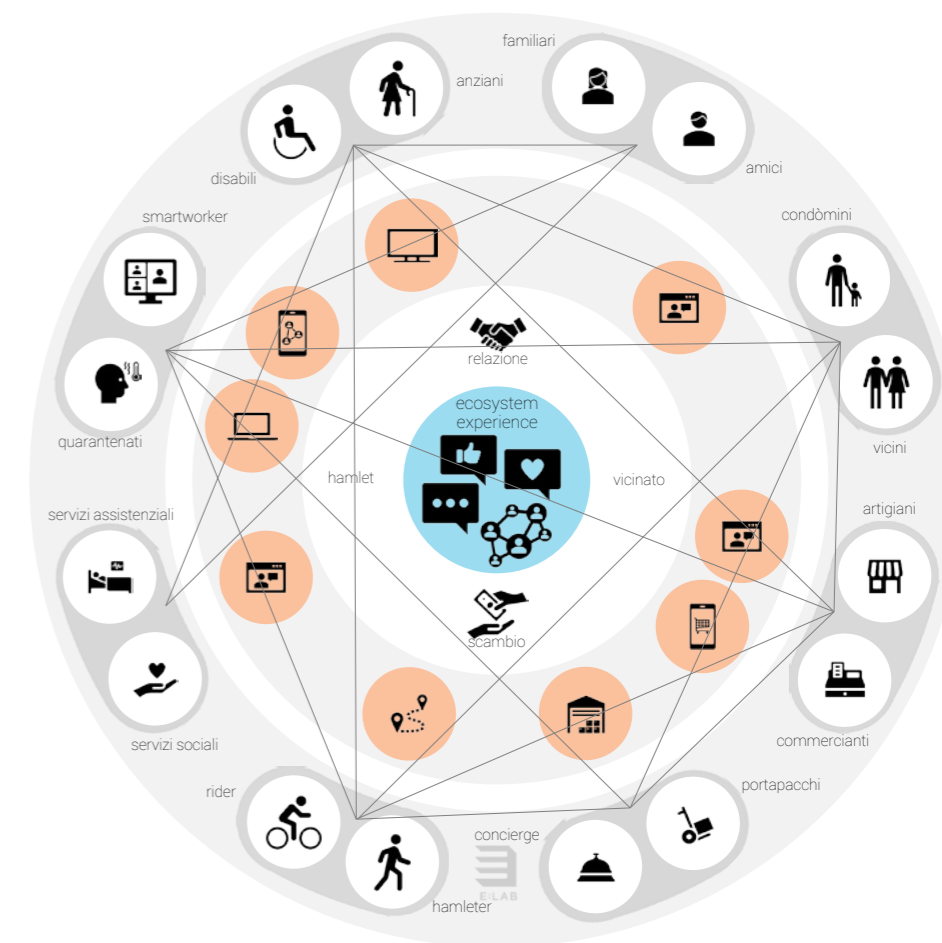


Hamlet - the place to be

Un Hamlet è un piccolo insieme di abitanti e commercianti che emerge grazie alle nuove tecnologie di comunicazione e vendita digitali che valorizzano la prossimità.

Ad esempio, potendo parlare con il bottegaio sotto casa, un anziano non autosufficiente mantiene le relazioni umane di vicinato e sostiene il commercio locale; il commerciante, utilizzando sistemi di vendita e pagamento comuni si libera dai modelli distributivi delle piattaforme di e-commerce e di delivery; il tutto rafforzando il tessuto sociale e ridefinendo il potenziale logistico/distributivo degli spazi fisici urbani sottoutilizzati.

Per permettere ad ogni Hamlet di cogliere questa opportunità il servizio viene offerto come Piattaforma Civica Comune e sotto forma di Startup Innovativa a Vocazione Sociale. Il progetto ambisce a fare diventare Reggio Emilia un esempio di città Antifragile, grazie alla prima applicazione estesa del modello degli Ultraluoghi sperimentato per la Casa della Salute Navile, e può permettere di migliorare l'amministrazione dei rioni grazie ai dati e alle informazioni emergenti.



Per ogni approfondimento sul modello delle Città Antifragili e degli Ultraluoghi si rimanda al testo "Hamlet - the place to be".

Sperimentazione

In questa prima sperimentazione si vogliono verificare alcune assunzioni alla base del modello Hamlet

1.

Le persone, in particolare quelle a ridotta mobilità, che hanno bisogno di potersi rifornire dei prodotti alimentari e di fare la spesa preferiscono farlo con commercianti conosciuti a cui chiedere consigli e attenzione ai propri bisogni, e per questo sono disponibili ad accettare nuove forme di servizio e/o ad imparare ad utilizzare nuovi strumenti tecnologici;

2.

I commercianti che vogliono vendere i propri prodotti preferiscono farlo a dei clienti che riconoscano il valore del loro servizio, e per questo sono disponibili ad accettare nuove forme di servizio e/o ad imparare ad utilizzare nuovi strumenti tecnologici;

3.

Sia le persone che i commercianti riconoscono l'importanza della relazione come elemento di fiducia della transazione e di appartenenza ad un contesto sociale che educhi al rispetto reciproco e alla cura delle cose comuni (Hamlet – the place to be).

4.

Le persone sono disponibili ad offrire un servizio di consegna ai vicini in cambio della possibilità di poterlo ricevere a loro volta quando necessario;

- Le persone sono disponibili ad offrire un servizio di consegna ai vicini in cambio del riconoscimento del loro contributo al benessere del vicinato;
- Le persone che ricevono il servizio di consegna sono disposte a riconoscerne il valore anche con un compenso economico.

Perimetro della sperimentazione

Persone a ridotta mobilità e digitalizzazione

Quarantenati

Persone digitalizzate a limitata mobilità

Smartworker

Commercianti

Riders

Piramide dei bisogni sociali

I diversi livelli di gestione della complessità di un Ultraluogo



Una mattina ad Hamlet

Guido



Anna



Marco

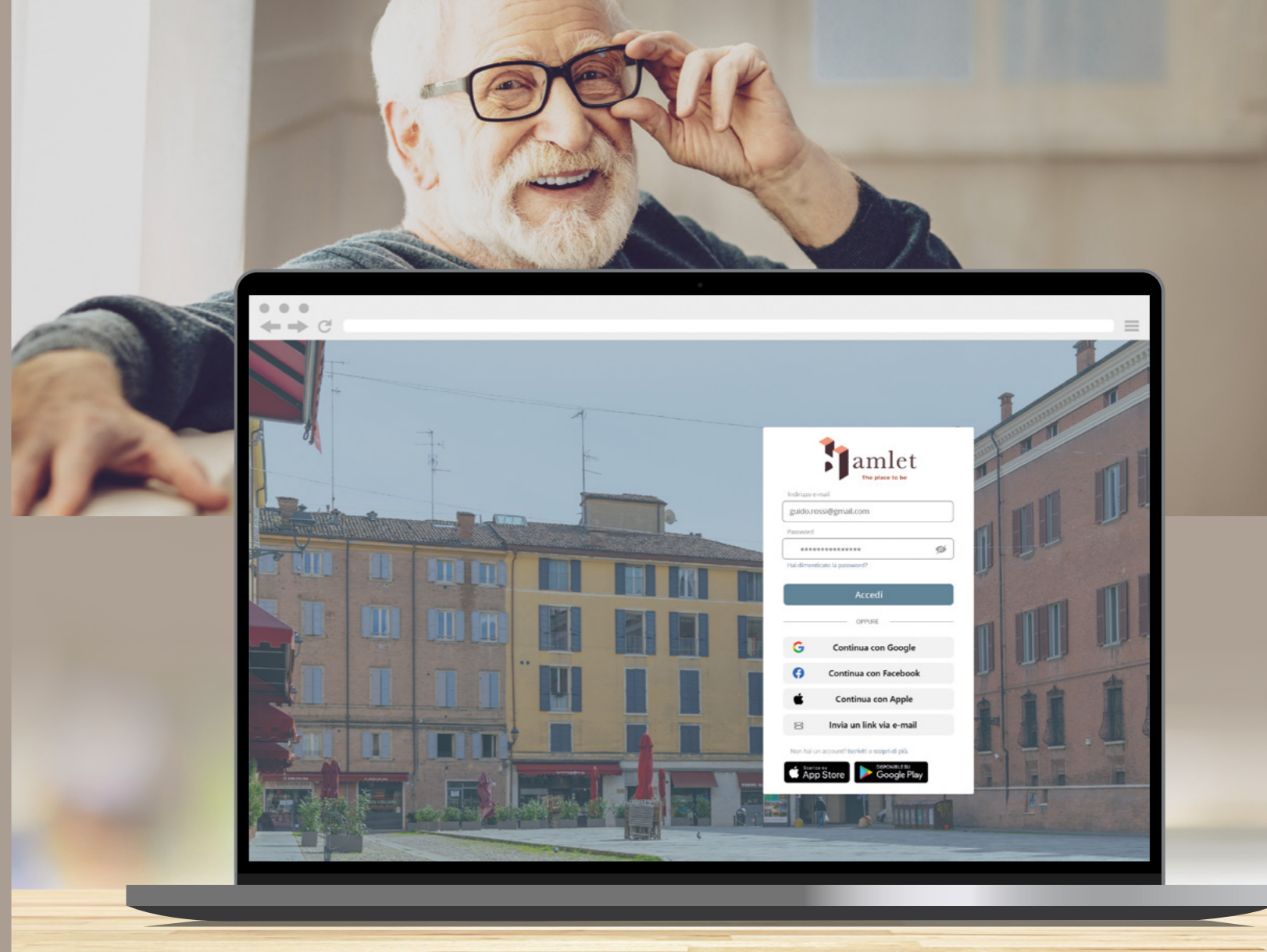


Guido è a casa per problemi di salute relativi all'età.

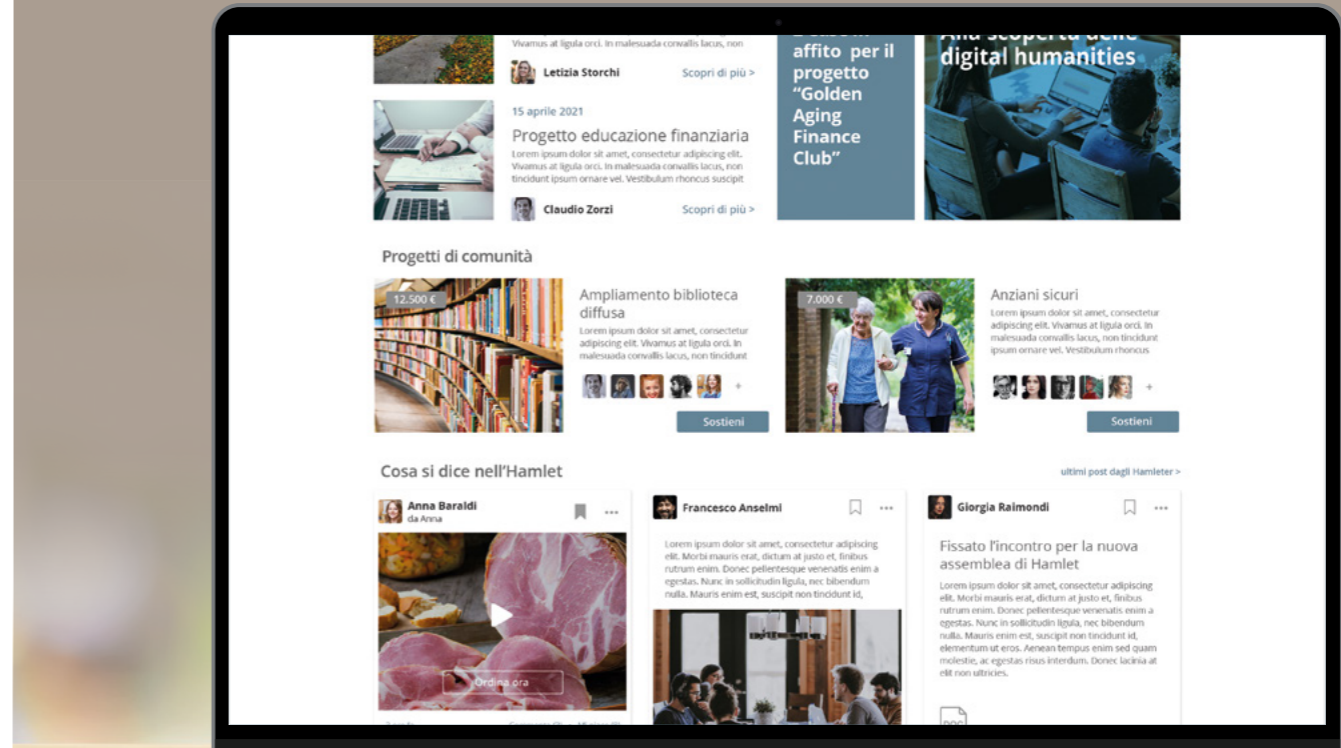
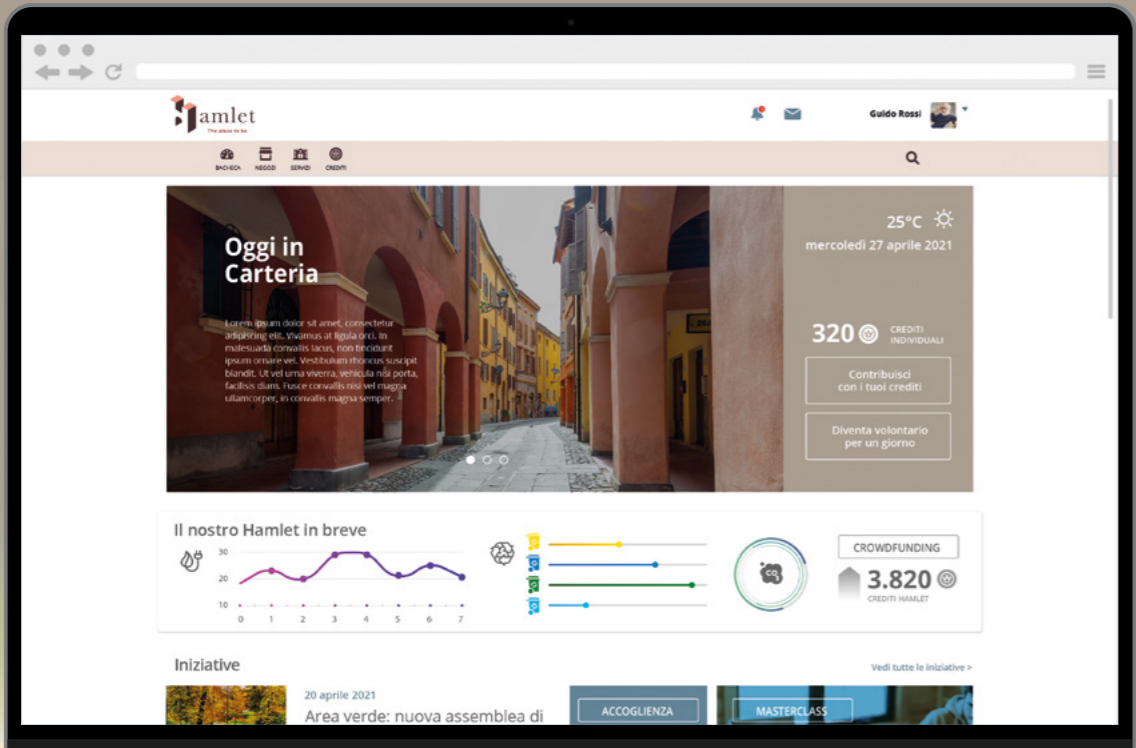
A volte quando deve svolgere una commissione viene aiutato dai figli o da qualcuno dei suoi amici più in forma con cui si ritrovano ogni tanto in polisportiva

Ha scarse abilità tecnologiche ma sa usare le video chat con figli e nipoti e ha imparato a ordinare con una app di delivery, motivato dal desiderio di sentirsi autonomo e potere rimanere a vivere nel condominio dove conosce diverse persone.

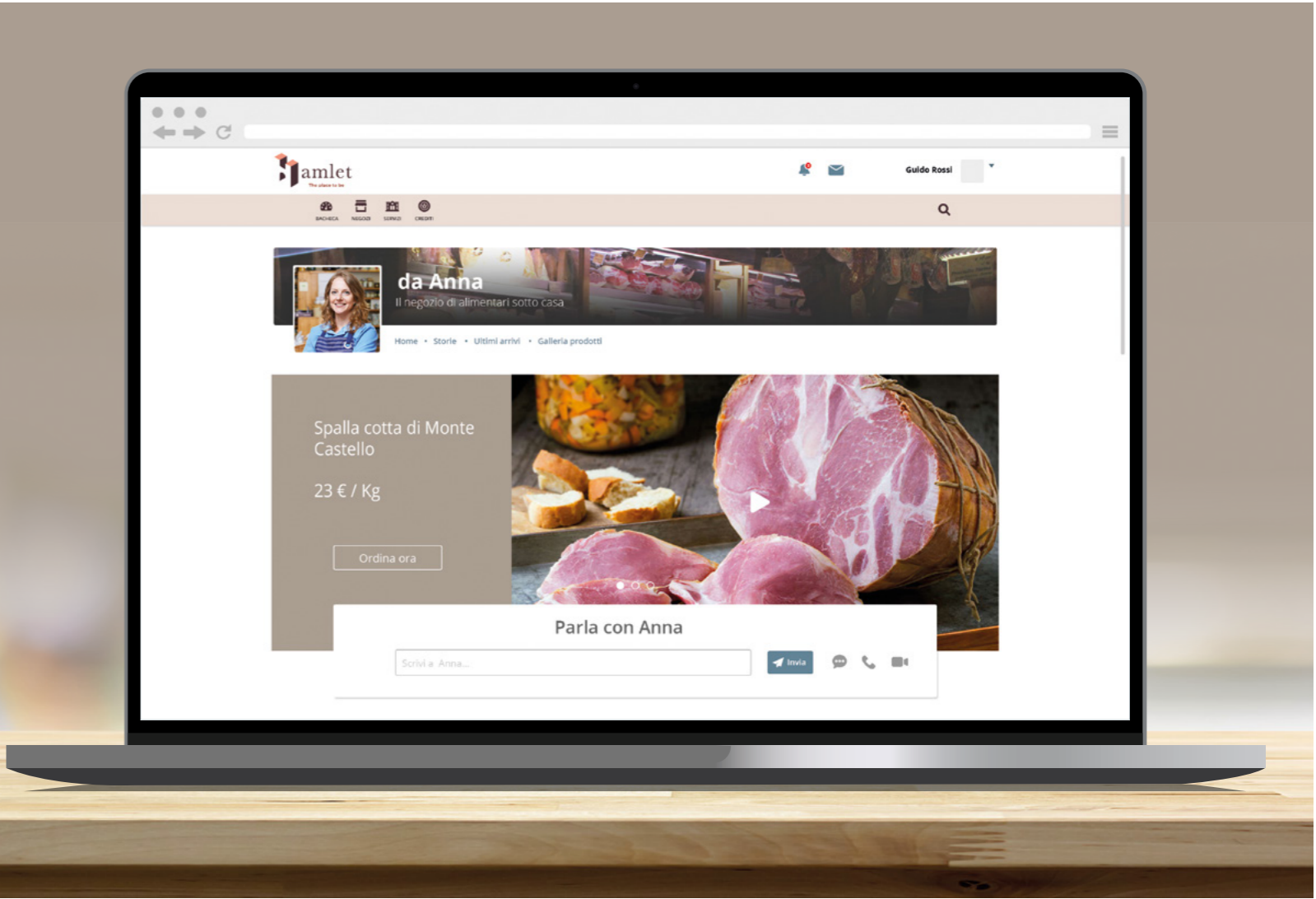
1. Il Sig. Guido decide di dare uno sguardo a cosa sta succedendo nel proprio quartiere. Prende il pc e si collega a Hamlet.
2. Vede le iniziative in programma, i progetti in corso, osserva di cosa parlano le altre persone. Trova, tra i servizi recenti, la drogheria "da Anna" e decide di ordinare qualcosa per pranzo.
3. Entra nel negozio e osservando i prodotti esposti decide di comprare dell'affettato.
4. Viene incuriosito da un prodotto raccontato da Anna e decide di contattarla per avere un suo consiglio e valutare se aggiungerlo nella propria spesa.
5. Anna promuove il prodotto e lo mostra nel corso della videochiamata, proponendo a Guido di assaggiarne un paio di etti. Guido, cliente affezionato, accetta di buon grado.
6. Anna chiede a Guido se desidera ritirare la spesa in negozio o se preferisce riceverla a casa. Guido propende per una consegna a domicilio e suggerisce, come orario, le 12:30 confermando l'ordine.
7. La notifica di una nuova consegna arriva automaticamente nell'app dei volontari-rider.
8. Tra questi, Marco è di strada e accetta la richiesta per poi mettersi in contatto con Anna e Guido.
9. Scrive a Guido proponendogli un nuovo orario più congeniale rispetto ai suoi impegni, non trovando resistenze. Scrive ad Anna comunicandole l'orario anticipato.
10. Marco inforca la bici e si dirige verso la bottega di Anna a ritirare il pacco e prosegue verso la casa di Guido che attende impaziente il proprio pranzo.



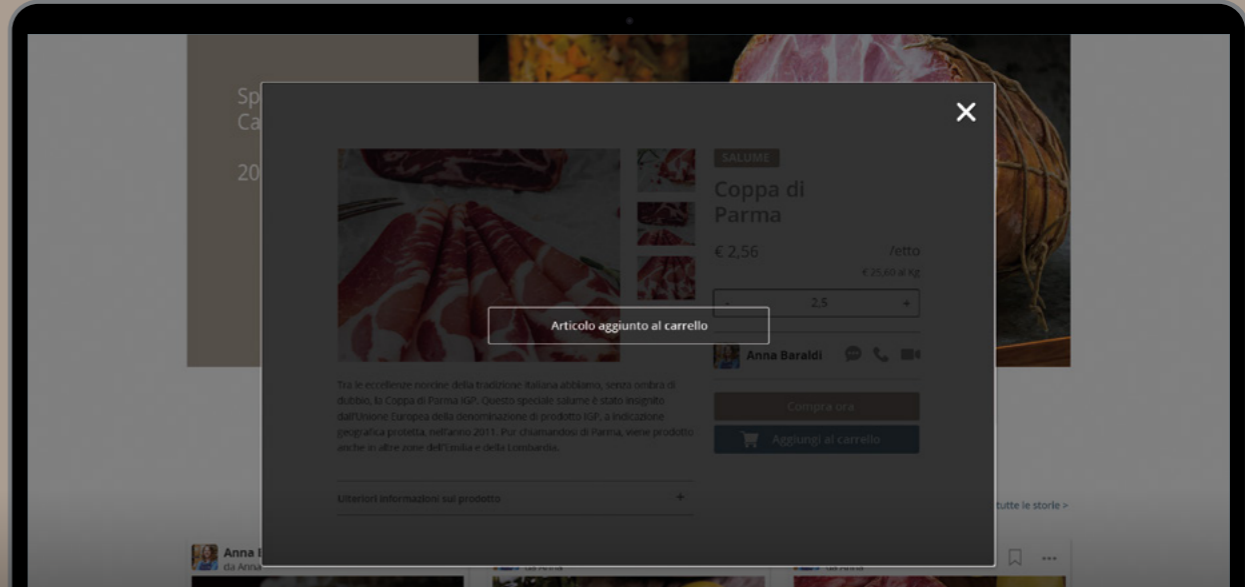
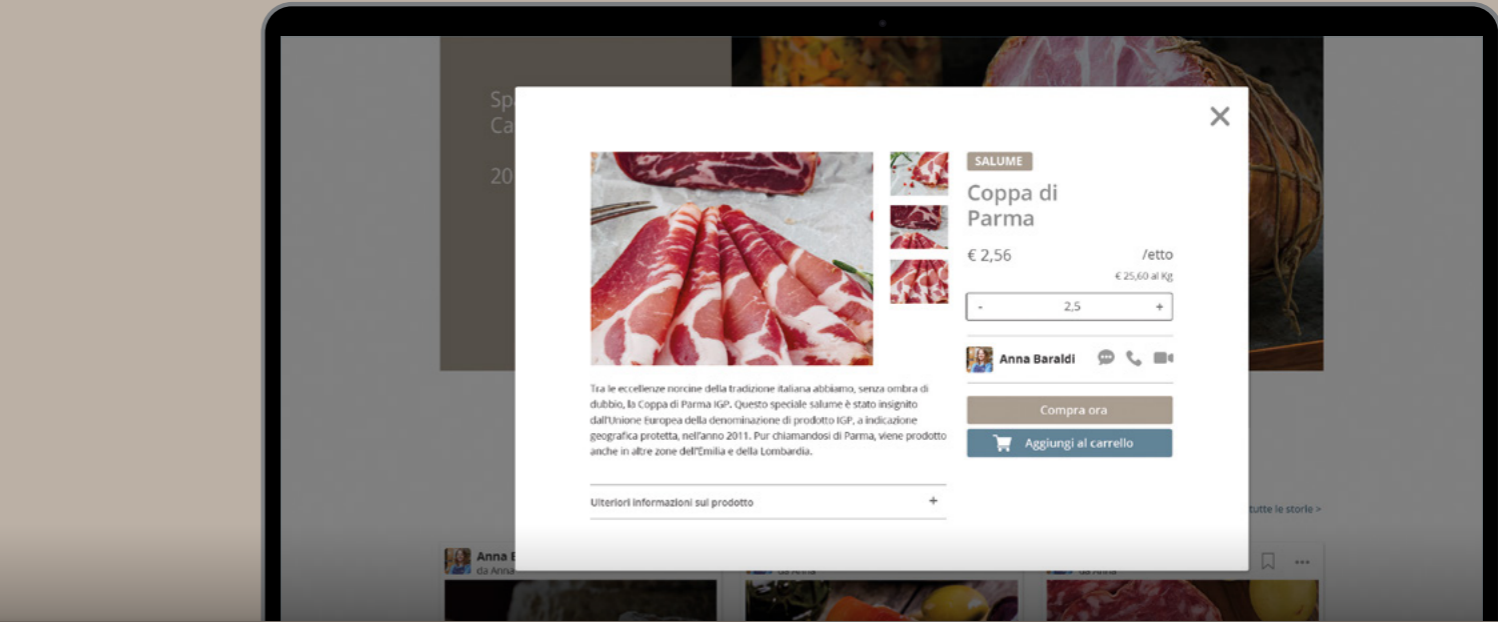
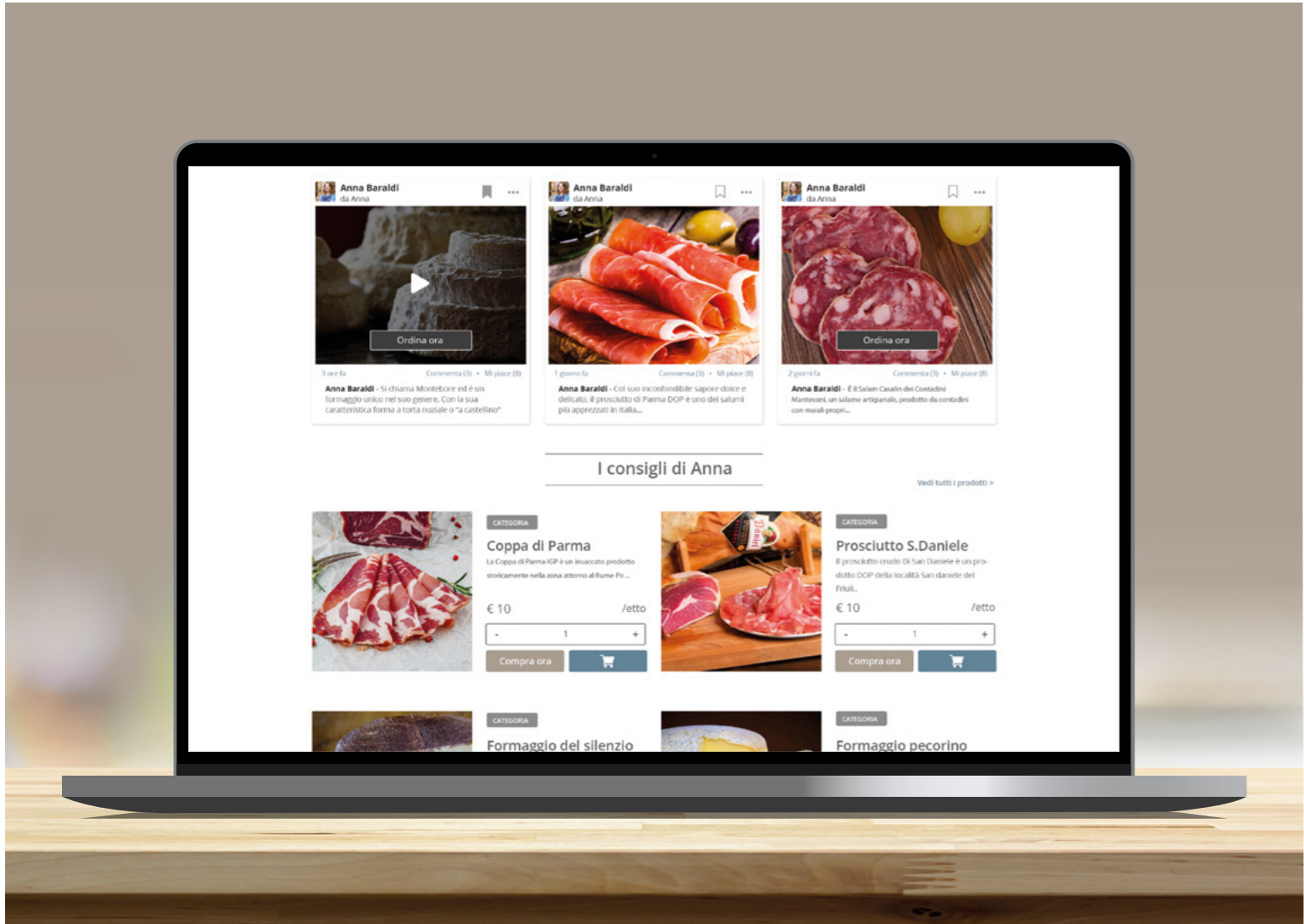
2.



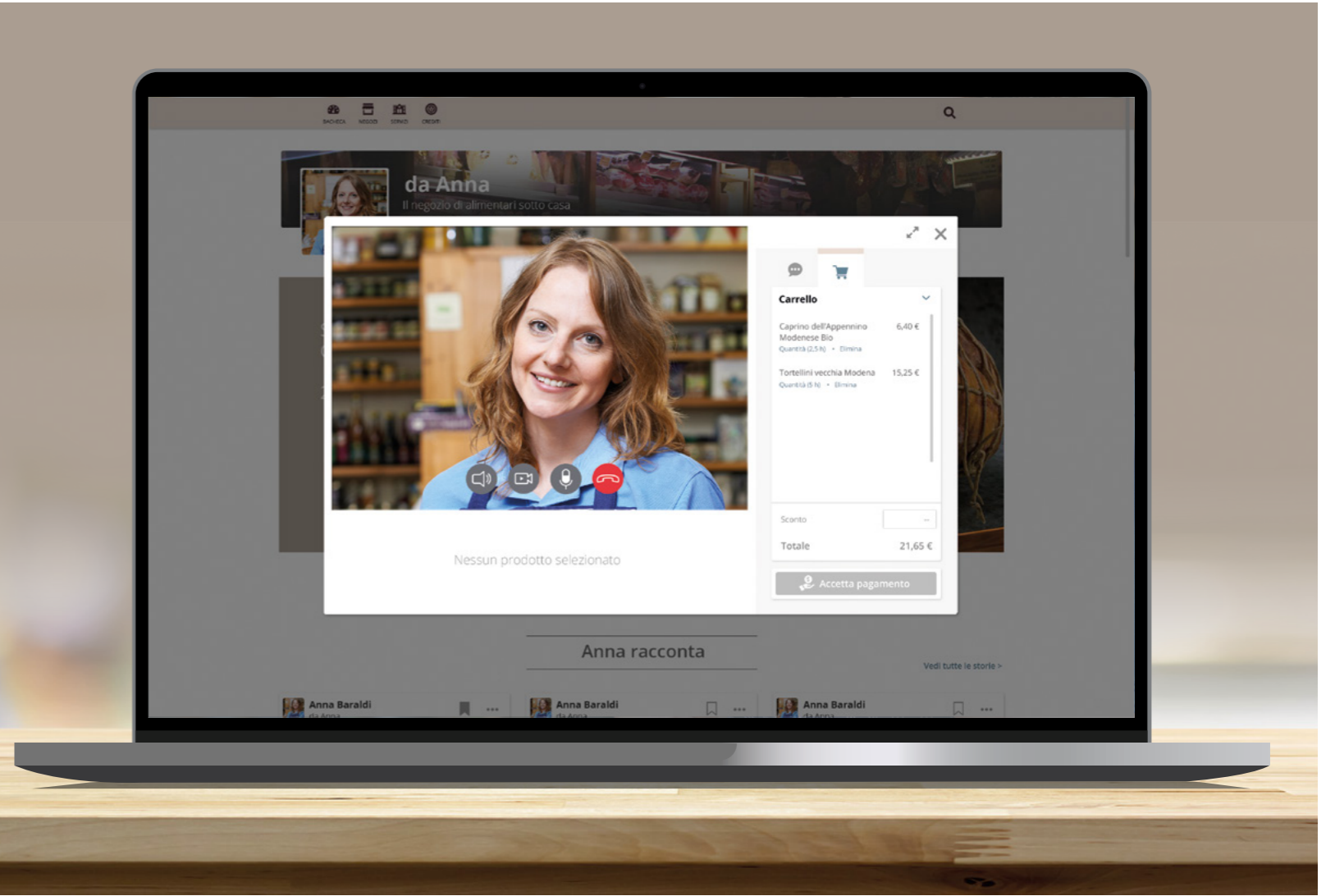
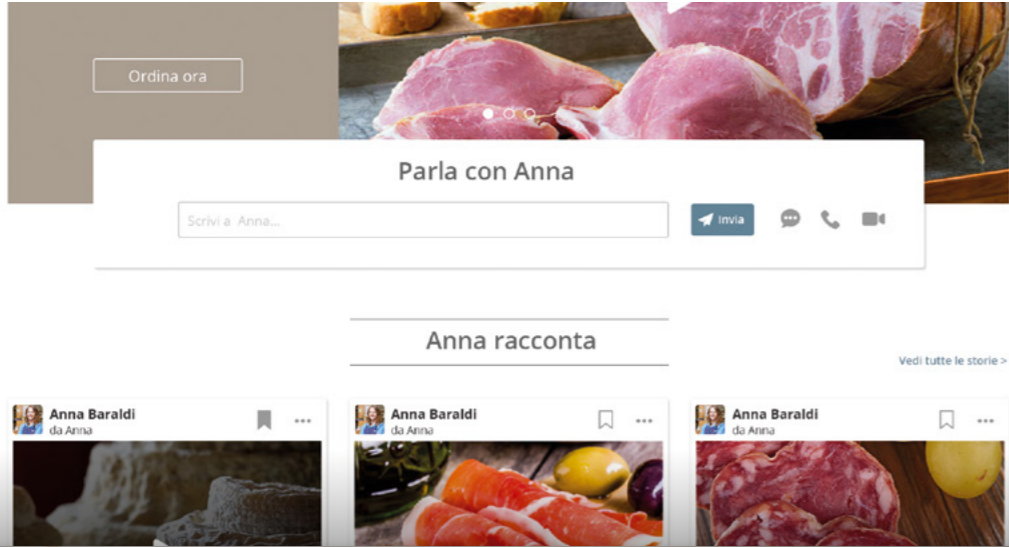
3.



4.



5.



Prodotto selezionato Elimina



Spalla cotta di Monte Castello
La Spalla cotta è salume morbido,
€ 2,30 /etto (€ 23/kg)

/h €

Aggiungi al carrello

6.



6.



Carrello

Caprino dell'Appennino Modenese Bio	6,40 €
Quantità (2,5 h) • Elimina	
Tortellini vecchia Modena	15,25 €
Quantità (5 h) • Elimina	
Spalla cotta di Monte Castello	4,60 €
Quantità (2 h) • Elimina	

Sconto

Totale 26,25 €

amlet Anna Baraldi

Home • Storie • Ultimi arrivi • Galleria prodotti

Menù cliente

- Informazioni
- Attività
- Chat
- Ordini

Acquisti recenti

- Caprino dell'Appennino...
- Tortellini Vecchia Modena
- Spalla cotta di Monte Castello
- Roastbeef di bianca mode...
- Parmigiano Reggiano di...
- Salame gentile Azienda Agrico...
- Aceto balsamico

Carrello

Caprino dell'Appennino Modenese Bio	6,40
Quantità (2,5 h) • Elimina	
Tortellini vecchia Modena	15,25
Quantità (5 h) • Elimina	
Spalla cotta di Monte Castello	4,60
Quantità (2 h) • Elimina	


Sconto €

Subtotale 25,00 €

Consegna

Richiedi pagamento

Prodotto selezionato Elimina






Spalla cotta di Monte Castello
La Spalla cotta è salume morbido,
€ 2,30 /etto

/h €

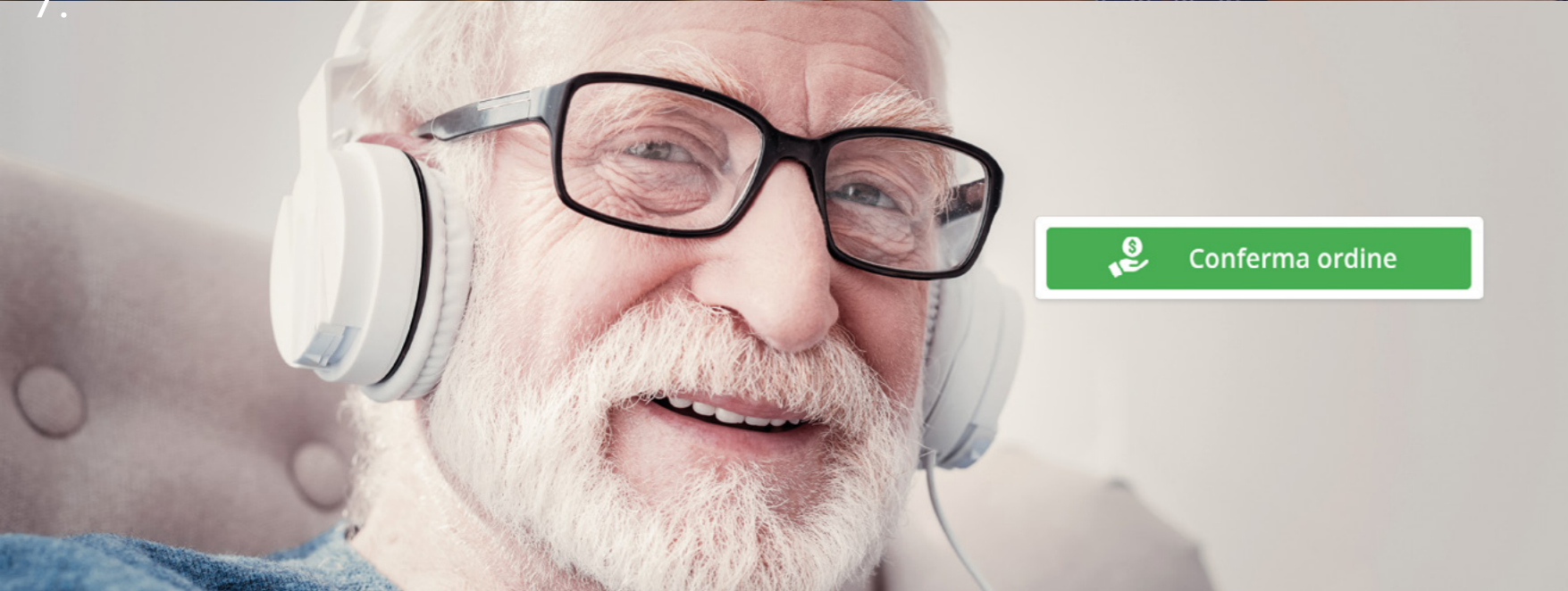
Aggiungi al carrello

7.

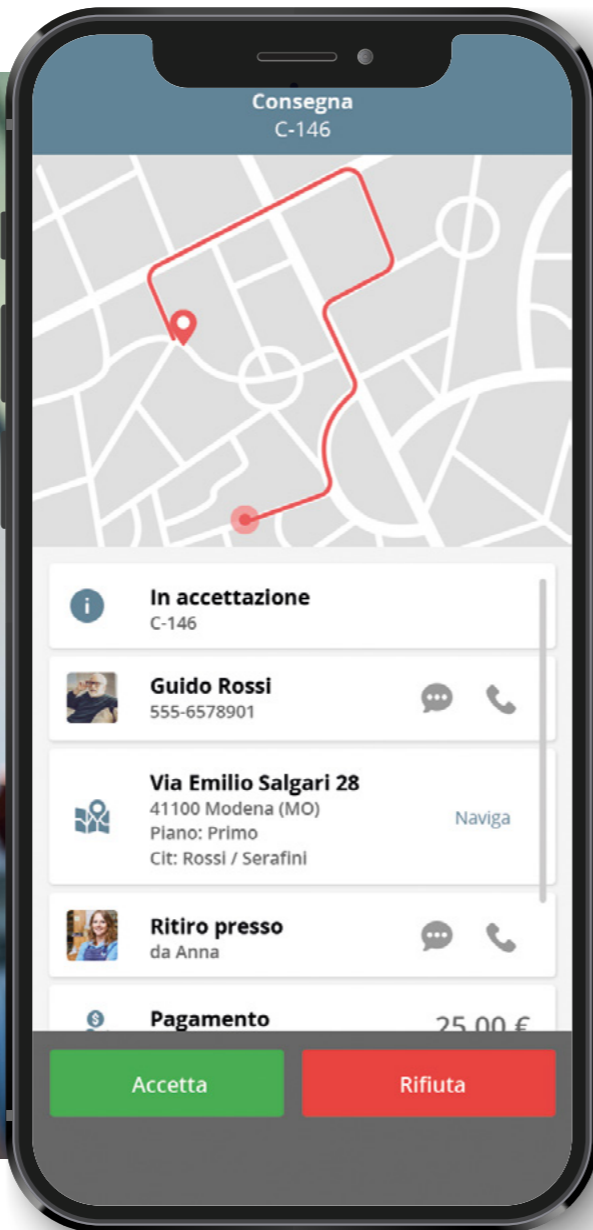
Consegna 

 Domicilio  Ritiro

martedì 23 aprile 12:30



8.





 amlet
The place to be

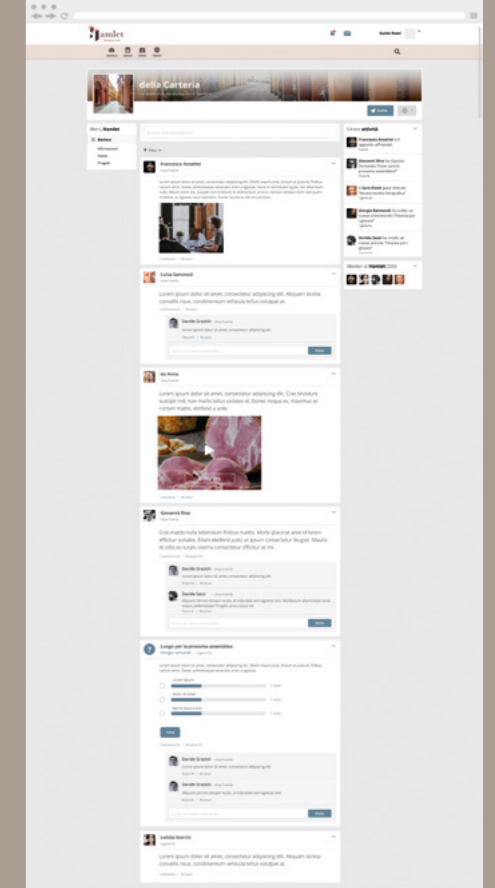
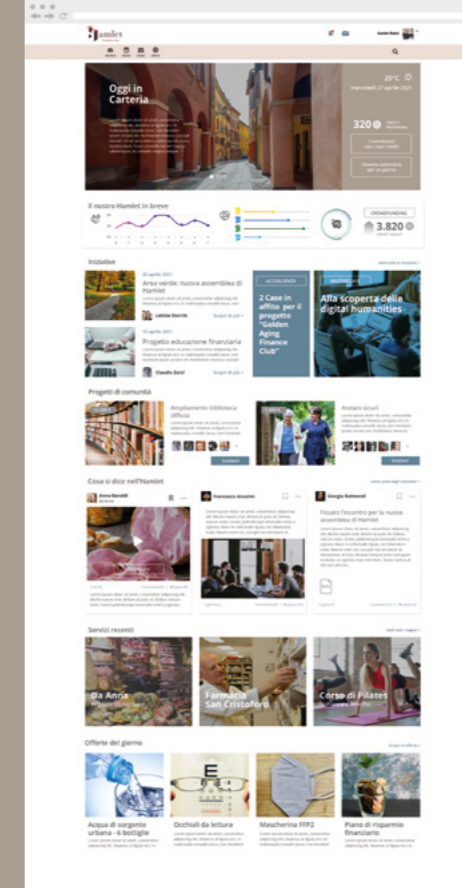
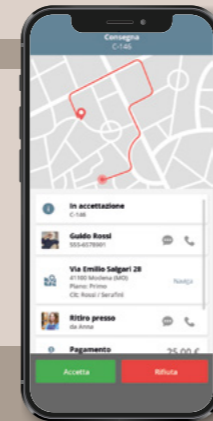
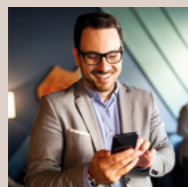
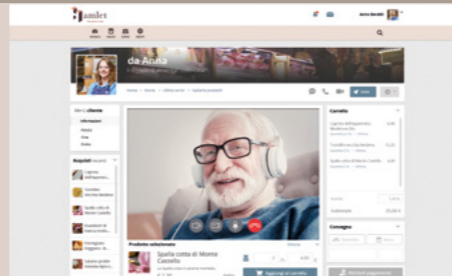
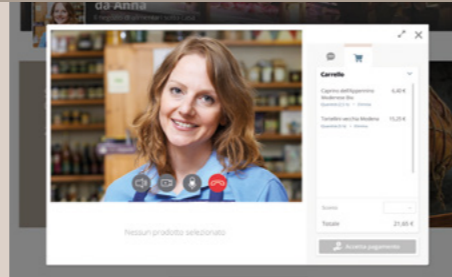
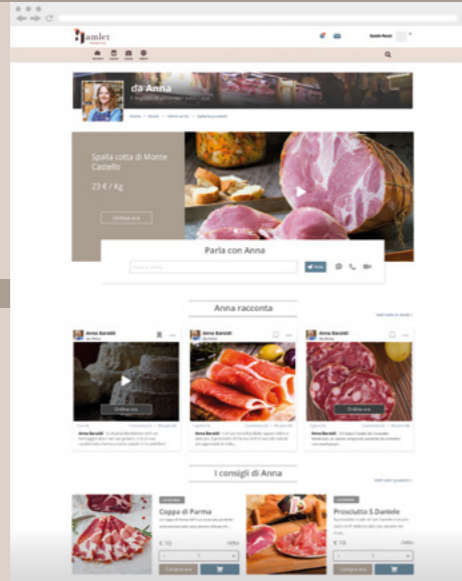
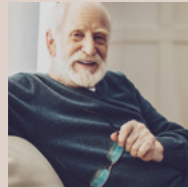
E-commerce

Chat

Delivery

Portale

Social

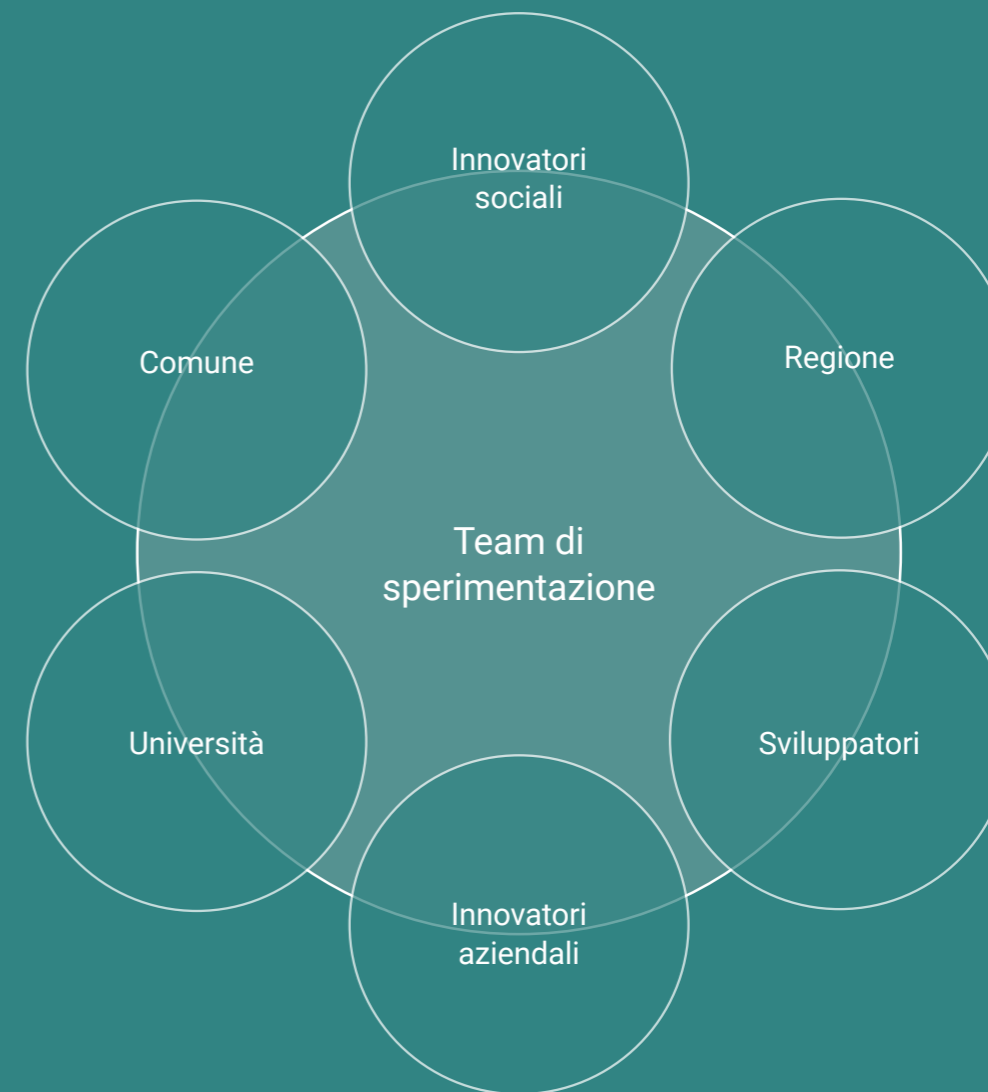


Fasi del progetto

1. Costituzione del gruppo di sperimentazione
 2. Scelta del rione in cui avviare la sperimentazione
 3. Coinvolgimento del rione e raccolta delle adesioni
 4. Sperimentazione e monitoraggio
 5. Studio e ricerca
-

1. Costituzione del gruppo di sperimentazione

Il progetto sarà gestito secondo le modalità dell'Open Innovation, partendo da un gruppo ristretto di persone scelte dal Comune che sarà integrato da persone della Regione Emilia Romagna esperte di Agenda Digitale, da persone esperte di progettazione e gestione dei cambiamenti sociali, da persone con competenze per lo sviluppo tecnologico delle soluzioni identificate, da ricercatori universitari con competenze di analisi delle dinamiche e degli impatti sociali del progetto e da innovatori delle aziende sostenitrici.



2. Scelta del rione da cui avviare la sperimentazione

La scelta sarà dettata:

- dalla presenza di volontari da coinvolgere nell'attività di consegna a domicilio;
 - dalla presenza di persone a ridotta mobilità;
 - dalla presenza di esercizi commerciali di prossimità;
 - dalla disponibilità di spazi in un luogo comune da potere dedicare alla sperimentazione;
 - dal possibile utilizzo della sperimentazione per altre iniziative e pratiche in corso.
-

3. Coinvolgimento del rione e raccolta delle adesioni

La comunicazione avrà un ambito circoscritto all'hamlet prescelto mantenendo un profilo basso per consentire di gestire le necessarie variazioni in corso di progetto data la sua natura sperimentale.

- Verrà fatta una presentazione del progetto a tutte le persone a ridotta mobilità che vorranno aderire alla sperimentazione, eventualmente coinvolgendo familiari e vicini di supporto;
 - Verranno realizzati incontri con i commercianti per definire il modello di interazione digitale con i clienti e aiutarli a predisporre al servizio;
 - Verranno coinvolti i volontari a cui presentare il progetto e le sue finalità di rinforzo del tessuto sociale locale;
 - Verrà identificato un luogo che possa svolgere da punto di riferimento per la consegna, la conservazione e il ritiro delle merci oltre a rappresentare un centro di comunicazione e informazioni per tutte le persone interessate alla sperimentazione.
-

4. Sperimentazione e monitoraggio/1

Predisposizione degli strumenti digitali per realizzare la prima sperimentazione



Sistema di messaggistica sincrona e asincrona sicura (es.: <https://signal.org/it/>).



Soluzione di e-commerce semplice e affidabile.



Sistema di pagamento online.



Strumento di gestione della logistica.



Sito internet, strumento di registrazione, area riservata, community.



Strumenti di analisi dei flussi e dei dati.

4. Sperimentazione e monitoraggio/2

1. Formazione dei commercianti aderenti

- Affiancamento per il caricamento dei prodotti
- Formazione all'utilizzo degli strumenti e sui comportamenti consigliati nella gestione dei clienti onlife;
- Allestimento e sperimentazione della postazione per gestire clienti in presenza e a distanza;
- Apertura della community di condivisione delle buone pratiche e formazione continua.

2. Formazione dei volontari aderenti

- Formazione al ruolo di attori sociali e condivisione dei comportamenti attesi;
- Condivisione del modello di servizio e dei sistemi di riconoscimento;
- Apertura della community di partecipazione e gestione del servizio.

3. Predisposizione dello spazio fisico di informazione e supporto

- Allestimento grafico e riconoscibilità;
 - Preparazione materiali di informazione e comunicazione;
 - Evento di apertura e lancio
-

4. Sperimentazione e monitoraggio/3

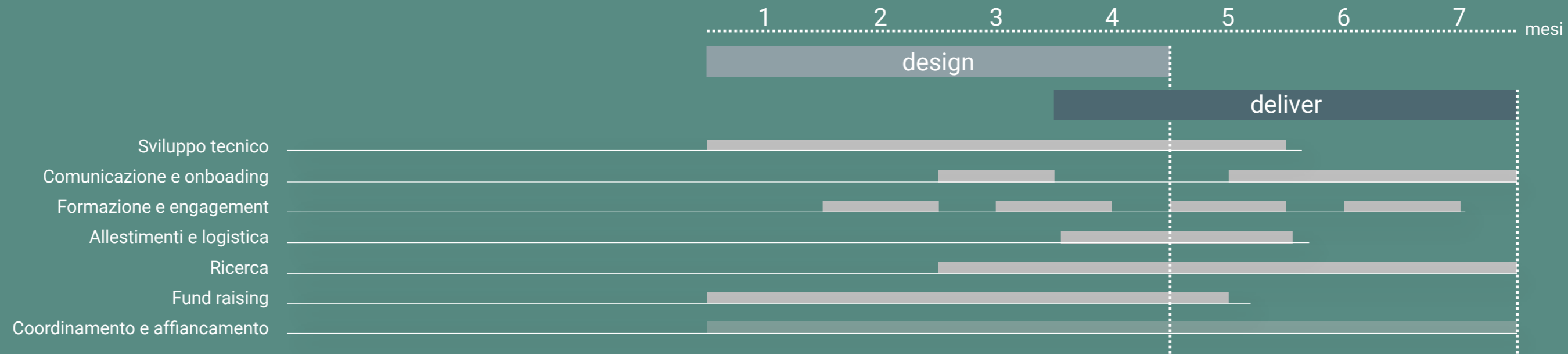
1. Test con un primo gruppo ristretto di persone

- Affiancamento e supporto alle prime sperimentazioni da parte di persone a bassa cultura digitale e ridotta mobilità e monitoraggio delle loro principali difficoltà;
- Coinvolgimento di un gruppo di tester con buona o elevate cultura digitale e rilevazione continua della loro esperienza;

2. Apertura della sperimentazione a tutti i residenti

- Apertura del sito internet dell'hamlet con le regole di adesione e della privacy;
 - Produzione dei contenuti informativi e dei tutorial per partecipare all'hamlet;
 - Pubblicazione delle video interviste alle persone del primo gruppo di sperimentazione;
 - Apertura dell'area riservata agli utenti registrati;
 - Alimentazione dei cruscotti pubblici sui dati di utilizzo.
-

Pianificazione



Il gruppo dei fondatori



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. 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.



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 le organizzazioni nel processo di smart innovation, nello sviluppo di servizi IoT e IIoT (Internet Of Things e Industrial Internet of Things) e Industria 4.0 a elevata ingegnerizzazione in progetti legati alla SmartCity e alla digitalizzazione della municipalità.



CO gruppo è una realtà in grado di fornire competenze di policy making e di stakeholder management maturate con i progetti Aree Interne e Sic. Co gruppo ha una lunga storia di consulenza e gestione del cambiamento nei settori della cooperazione, della pubblica amministrazione e delle associazioni di categoria. Alessandro Pirani, socio di Co gruppo e Goodland, 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). Goodland è una startup innovativa a vocazione sociale attiva nell'ambito delle strategie di sviluppo locale product based.

