



## **I Tavoli di ascolto e confronto nell'ambito del progetto IRC19**

Quando il CUAMM ci ha contattati per avviare una collaborazione sul progetto “Italian Response to COVID19 (IRC19): improving governance and community preparedness for a resilient society”, ci è sembrata subito una bella opportunità di contaminazione tra settori e di allargamento di reti di partenariato tra enti che condividono gli stessi valori e lo stesso approccio a un lavoro responsabile e sostenibile. Come Melting Pro, ente che lavora per favorire l’accessibilità ai contenuti e ai prodotti culturali, il contributo che potevamo dare al progetto consisteva in due aspetti: da una parte un supporto nella strutturazione di un repository di progetto in grado di comunicare e rappresentare il progetto IRC19 e dare visibilità alle attività e ai risultati prodotti all’interno del progetto facilitando il reperimento delle informazioni e dei contenuti a diverse tipologie di utenti e, allo stesso tempo, cercando di raccontare il percorso in modo innovativo, coinvolgente ed esteticamente accattivante; d’altro affiancare il CUAMM nella realizzazione di eventi culturali di disseminazione e promozione delle tematiche connesse al progetto.

Da qualche anno ormai ogni nostra attività di progettazione, tecnica e di contenuto, è ispirata a un approccio Human centred, che parte da una attenzione specifica sui bisogni e sulle aspettative dei beneficiari rispetto un nuovo bene/servizio, fino ad arrivare, alle volte, a co-progettarlo insieme agli stessi utilizzatori finali.

Secondo questo approccio, fondamentali diventano alcune competenze legate alla collaborazione, come l’empatia e la capacità di ascolto. Per questo, fin dall’inizio abbiamo ritenuto strategico ascoltare i bisogni e comprendere le esigenze delle comunità che avrebbero principalmente usufruito del nuovo prodotto CUAMM: in primis, i vari collaboratori e partner che nell’ambito del progetto IRC-19 stavano svolgendo attività su tutto il territorio nazionale. Ed è proprio da loro che siamo partiti.

Da qui nascono i Tavoli di ascolto e confronto che si sono svolti nel mese di settembre 2020 attraverso la piattaforma Zoom e che hanno rappresentato dei momenti fondamentali per la conoscenza dei diversi aspetti del progetto, delle sue potenzialità e per una valutazione condivisa delle opportunità legate allo sviluppo del nuovo sito. Nonostante la distanza, ogni incontro è stato caratterizzato dalla piena apertura e disponibilità a raccontare e raccontarsi da parte delle persone coinvolte, soddisfatte di essere chiamate in causa per ragionare insieme su un prodotto strategico del progetto in particolare e del CUAMM più in generale. Questi momenti di ascolto sono così diventati anche attimi di condivisione di differenti aspetti dell’iniziativa, potendo accrescere così nei partecipanti anche il senso di appartenenza e di fidelizzazione rispetto all’operazione nella sua interezza.

### **Soggetti coinvolti e strutturazione dei Tavoli**

Le persone coinvolte nei Tavoli sono stati i rappresentanti degli enti coinvolti come partner nel progetto e, in particolare:

- Puglia – 14 settembre 2020 con Nicole La Forgia e Veronica Censi

- Organizzazione di volontariato con sede a La Spezia – San Giovanni Bosco – 22 settembre 2020 con Anna Lavazzo (presidente Associazione Colazioni con il sorriso) e Noemi Albericci (IRC19 community expert)
- Global Health – 30 settembre con Chiara Cavagna, Chiara di Benedetto e Veronica Censi
- Rappresentanti dei gruppi CUAMM attraverso un questionario agli attivatori dei gruppi

Durante ogni incontro sono state poste le stesse domande, per rendere comparabili le risposte e poterle assemblare nel modo migliore:

- ✓ Come un sito/una piattaforma potrebbe aiutare i vostri target e le vostre attività?
- ✓ Quali utenti potrebbero beneficiare della piattaforma?
- ✓ Legacy del progetto: cosa vogliamo che rimanga a medio lungo termine del progetto? Come la piattaforma può aiutare a compiere la mission CUAMM? Quale narrazione vogliamo usare in prospettiva di sviluppo del CUAMM?
- ✓ Quali risorse utili potreste mettere a disposizione?

In particolare, ai rappresentanti dei gruppi CUAMM è stato chiesto:

- ✓ Come sono cambiate le vostre attività in questo momento?
- ✓ Come potrebbe esservi utile una piattaforma interattiva che non sia il sito?

## Feedback raccolti

Da questi momenti di ascolto e confronto sono emersi elementi davvero interessanti che sono stati utili per la costruzione del sito e che proviamo a sintetizzare di seguito.

Per prima cosa, rispetto le attività promosse e i target coinvolti, è stato evidenziato che il sito poteva essere utile per diversi tipi di attività, tra cui:

### *Informazione e orientamento*

Le persone coinvolte nei Tavoli hanno indicato chiaramente come prima funzione del sito quella informativa sul progetto e sulle attività promosse ma anche quella di orientamento rispetto le novità previste dalle strutture sanitarie in epoca COVID-19.

Per informare, da più di qualche soggetto ascoltato era stata avanzata la proposta di utilizzare il web per dar voce a storie e testimonianze di operatori, utili e interessanti sia per utenti generici che per altri operatori. Questo suggerimento è stato ritenuto molto interessante e nel sito si ritrovano in più sessioni testimonianze di operatori e utenti. <https://covid19.mediciconlafrica.org/libreria/fare-la-differenza-storia-di-un-volontario-in-puglia/>, <https://covid19.mediciconlafrica.org/libreria/fare-la-differenza-il-racconto-di-maria-stella/> –

Rispetto l'orientamento, il sito ha in effetti anche la funzione di guidare l'utente attraverso i nuovi servizi offerti dalle strutture ospedaliere e dalle RSA all'interno coinvolte nel progetto.

### *Formazione*

L'idea che il sito possa raccogliere contenuti formativi per operatori, personale sanitario, studenti ma anche per cittadini vicini alle iniziative dei partner in particolare e del CUAMM più in generale, è stata registrata in più Tavoli.



Il lavoro tecnico è stato quindi orientato, in accordo con il Committente, alla creazione di una sezione “Corsi” rivolti agli operatori sanitari e, in particolare, è stato creato un sistema per rendere più accessibile l’iscrizione ai corsi CUAMM per i partecipanti.

#### *- Promozione e disseminazione*

Il sito, per i partner di progetto, doveva rappresentare una opportunità per dare visibilità alle attività in corso e promuoverle nei confronti di diversi tipi di target, da quelli generici a quelli più istituzionali. Tra i suggerimenti, quello di condividere foto, video, momenti celebrativi, etc.

La diffusione di momenti di azione, di coinvolgimento e di comunità può avere, secondo le persone ascoltate nei Tavoli, anche la possibilità di raggiungere un altro importante obiettivo che è quello di promuovere il “modello CUAMM” di gestione delle emergenze e di cooperazione in ambito sanitario.

La visibilità alle attività del progetto e agli eventi territoriali anche attraverso immagini ispiranti, è assicurata dal sito, all’interno della pagina descrittiva del progetto, <https://covid19.mediciconlafrica.org/irc19/>.

#### *- Networking*

Per tutti gli enti diventa sempre più indispensabile l’attività di rete e di creazione di partnership, sia settoriali che inter-settoriali, al fine, tra le altre cose, di allargare il proprio raggio di azione, scambiare competenze, rafforzare alcuni settori di attività, etc. Dai Tavoli questo aspetto è emerso molto chiaramente. Soprattutto considerando il momento duro che stiamo vivendo, pieno di sfide e allo stesso tempo di nuove opportunità, diventa fondamentale per gli enti entrare in contatto con altre realtà per sviluppare partnership/trovare volontari per ampliare l'organico e portare nuove idee ed energie all’interno delle proprie organizzazioni. Inoltre, quello che è emerso è che mettere in rete esperienze, permette di costruire ponti anche tra enti molto simili che spesso volte fanno fatica non solo a dialogare ma proprio a conoscersi ed entrare in contatto tra loro.

All’interno del sito questa funzione può essere considerata facilitata dalla pagina dedicata alla mappa del nostro Paese in cui si rendono visibili anche graficamente le iniziative regionali, le strutture sanitarie in cui sono stati inseriti nuovi servizi, i gruppi CUAMM locali. La visione globale degli interventi fatti a livello locale permetterà sicuramente ai singoli gruppi di orientarsi tra le varie attività ed enti e, magari, di sviluppare nuove reti.

#### *- Fundraising*

Sensibilizzare e ampliare la rete di finanziatori, sponsor e donatori secondo molte delle persone ascoltate poteva essere una delle funzioni del nuovo sito.

Come emerso da tutte le funzioni elencate, i destinatari del sito, per i partner interrogati nei Tavoli di ascolto e confronto potevano essere davvero molteplici e di differente tipologia: dagli operatori sanitari, medici, infermieri e studenti di medicina, ai rappresentanti di istituzioni pubbliche, dai donatori/finanziatori ai singoli utenti/cittadini alla ricerca di informazione.

Rispetto i materiali da inserire nel sito, ognuno dei partner si è reso disponibile a mettere a disposizione eventuale materiale prodotto nell’ambito dell’attività svolta all’interno del progetto: video, articoli, testimonianze, etc.



Un elemento al quale abbiamo deciso di dedicare una particolare attenzione nei vari momenti di ascolto e confronto è stato quello della legacy del progetto. Questo è un aspetto che accompagna ogni attività che come Melting Pro portiamo avanti e sul quale abbiamo voluto stimolare una riflessione sia nelle riflessioni avviate con i referenti CUAMM, durante le riunioni interne e i momenti di allineamento, sia con gli altri partner del progetto durante i Tavoli.

Per noi la Legacy riguarda gli impatti di medio/lungo periodo di un progetto e risponde a differenti domande che hanno l'obiettivo di farci riflettere su quello che un progetto/un ente/un attività può lasciare in eredità a un territorio.

Ci sembra interessante in questa sede riportare alcune delle suggestioni emerse durante i meeting, perché fanno riflettere su priorità e problematiche che probabilmente gli operatori si trovano ad affrontare nel loro lavoro quotidiano.

Il sito dovrebbe a lungo tempo permettere di:

- ✓ accrescere la fiducia nel sistema sanitario sia all'interno delle strutture sanitarie per poter migliorare le condizioni lavorative che nei cittadini;
- ✓ accrescere la fiducia nelle ONG;
- ✓ condividere conoscenza e informazione rispetto alcuni aspetti fondamentali legati alla salute globale;
- ✓ ampliare il raggio di azione del CUAMM, permettendo di replicare modelli di cooperazione internazionale all'interno dei confini nazionali;
- ✓ rendere accessibili alcuni incontri formativi;
- ✓ reperire facilmente materiale informativo, testimonianze, etc.;
- ✓ indagare i reali bisogni delle persone e delle famiglie alle quali i partner rivolgono le proprie attività per poter entrare maggiormente in contatto con loro e offrire servizi adeguati alle esigenze;
- ✓ consolidare e ampliare i network.

## Conclusioni

I Tavoli di ascolto e confronto sono stati essenziali per la costruzione del sito. La maggior parte delle suggestioni emerse durante i meeting sono state integrate nel sito e, comunque, ognuna di essa è stata necessaria per riflettere su quale avrebbe potuto essere la struttura migliore del portale. Inoltre, tutte le proposte emerse rimangono comunque patrimonio del CUAMM che potrà valutarle e tenerne conto nello sviluppo di iniziative future.