

Master in analisi delle politiche pubbliche (Mapp)
COREP – Corso Trento 13, 10129 Torino
Tel. 011-5645111/07– fax 011-500044 - E-mail: mapp@polito.it
3ª edizione: 2000

Tesi di Master

Anna Gadda

Il processo di definizione delle politiche temporali a Settimo Torinese.
Diario di una esperienza di progettazione partecipata.

Sottoposta a:

Iolanda Romano
Presidente di Avventura Urbana
Via Mazzini, 1
10123 – Torino
Tel: 011 5185262 / 011 5185303

Tutor interno:
Davide Barella

Torino, gennaio 2001

SINTESI

Il progetto relativo al Piano di Coordinamento degli Orari della città di Settimo Torinese, progetto affidato dal comune alla associazione Avventura Urbana, è l'occasione per una sperimentazione dell'approccio metodologico della progettazione partecipata. In particolare, per i tempi del progetto, la prima fase della metodologia, l'indagine ascolto.

La progettazione partecipata è una metodologia che considera l'interazione con i diversi attori presenti in un dato contesto di intervento di fondamentale importanza per la conoscenza del problema e la definizione delle soluzioni appropriate da adottare. Due sono le fasi principali della metodologia: l'indagine ascolto, mediante l'incontro con i principali attori che operano sul territorio si costruisce il quadro problematico della situazione; la fase di simulazione delle soluzioni, attraverso diverse tecniche di interazione coi partecipanti, si costruisce una definizione dei problemi e si individuano possibili soluzioni.

Il lavoro, adottando la forma narrativa propria del diario, descrive il lento processo che ha portato alla definizione della situazione di Settimo Torinese e disegna la strategia partecipativa successiva alla indagine ascolto.

Contestualmente descrive un secondo e più significativo processo di apprendimento: come si disegna, si progetta, e si vive una esperienza di progettazione partecipata. In primo piano i diversi elementi, emozioni, sentimenti, dinamiche di gruppo, variabili aleatorie che intervengono nel processo e aiutano a costruire il quadro della situazione.

Il racconto di particolari episodi vissuti durante l'indagine ascolto diventa lo stratagemma narrativo per descrivere l'avanzare incrementale e recorsivo del processo di definizione della situazione.

Le emozioni, le debolezze, le gaffe, gli episodi della vita privata diventano parte del sistema osservato e aiutano a comprendere, a definire sia il tema accessibilità a Settimo sia che cosa significa progettazione partecipata.

INDICE

INTRODUZIONE	2
1. L'INDAGINE ASCOLTO	4
2. IL CONSIGLIO COMUNALE DEI RAGAZZI	18
3. IL QUADRO DELLA SITUAZIONE EMERSO DALLA INDAGINE ASCOLTO	23
4. IL PROCESSO PARTECIPATIVO CONTINUA	29
5. ULTIME RIFLESSIONI	37
APPENDICE	38
BIBLIOGRAFIA	39

INTRODUZIONE

Oggetto di ricerca è la realizzazione del Piano di Coordinamento degli Orari integrato al Piano Urbano dei Trasporti di Settimo Torinese, progetto che il comune ha affidato alla associazione Avventura Urbana.

Avventura Urbana è una associazione formata da un gruppo interdisciplinare di esperti che realizza progetti e ricerche di intervento a scala urbana e territoriale utilizzando l'approccio metodologico della progettazione partecipata. Un metodo di lavoro che coinvolge attivamente un vasto numero di attori presenti sul territorio per la costruzione del quadro della situazione e la definizione di soluzioni appropriate da apportare.

Il progetto diventa l'occasione per una sperimentazione della metodologia.

In particolare i tempi del progetto mi hanno consentito di vivere il primo momento della metodologia: l'indagine ascolto. Una prima fase che, attraverso l'incontro con i principali soggetti operanti sul territorio in diversi ambiti, cerca di definire un quadro dei problemi più sentiti. La metodologia prevede una seconda fase, non ancora realizzata: la fase di simulazione delle soluzioni da apportare. Attraverso diverse tecniche specifiche di interazione complesse si richiede ai partecipanti lo sforzo di un coinvolgimento attivo per la definizione dei problemi e per la costruzione/definizione di possibili soluzioni.

I primi due capitoli descrivono il processo di apprendimento dell'indagine ascolto e un momento particolare dell'indagine stessa, l'incontro con il consiglio comunale dei ragazzi; il terzo descrive la definizione del problema emersa dall'indagine ascolto.

Nel quarto capitolo immagino come potrebbe essere strutturata la fase della simulazione: quali soggetti coinvolgere, quali tecniche utilizzare. Il *workshop*, i tavoli di coprogettazione e soprattutto la consultazione pubblica - una tecnica che vuole coinvolgere in modo attivo nel processo di definizione dei problemi e costruzione delle soluzioni tutta la popolazione, con particolare attenzione ai soggetti più deboli non organizzati - sono gli strumenti individuati per disegnare la strategia partecipativa della fase di simulazione.

La scelta dello stile narrativo propria del diario è lo stratagemma usato per descrivere il processo che ha portato alla definizione della situazione di Settimo Torinese e, contestualmente, un secondo processo di apprendimento per me più significativo: come si disegna, si progetta, si vive una esperienza di progettazione partecipata.

Lo stile del diario risulta particolarmente adeguato agli scopi in quanto l'elasticità narrativa ben si adatta alla metodologia partecipativa, una metodologia flessibile, incrementale, recorsiva che si adegua e si modifica con l'avanzare del processo di apprendimento. Gli

imbarazzi, gli stati d'animo, gli avvenimenti esterni sono occasioni di conoscenza reciproca tra me e gli interlocutori, elementi che se valorizzati consentono di comprendere meglio la costruzione del problema dei soggetti incontrati. Il racconto di episodi di vita quotidiana, con le emozioni provate, le dinamiche di gruppo osservate, le sorprese intervenute nel processo aiuta a cogliere la complessità della situazione, a descrivere l'avanzare del processo di definizione della situazione e il duplice processo di apprendimento.

1. L'INDAGINE ASCOLTO

Lunedì 4 Dicembre 2000. Dopo due mesi trascorsi a fare la pendolare Varese – Settimo Torinese, l'indagine ascolto è a buon punto.

Perché ho fatto per due mesi quattro ore di viaggio per andare a Settimo?

Ho una lunga lista di persone intervistate: funzionari comunali, presidenti di associazioni, commercianti, presidi, insegnanti, genitori. E fra qualche giorno ci sarà un incontro con il Consiglio Comunale dei ragazzi. Con tutti ho parlato di orari, tempi, accessibilità, qualità della vita a Settimo. Diverse prospettive, diverse valutazioni che si sono intersecate, modellate tra loro dando vita alla mia costruzione di Settimo, nata dalle cose che mi sono state dette, ma anche dalla simpatia o antipatia che ho provato verso le persone incontrate e loro verso di me, dal mio passeggiare per Settimo, dal mio sbarcare in treno o dall'arrivare in auto da Torino insieme a Sergio¹ o da casa. Non ero mai stata a Settimo. Prima di andarci, cerco qualche informazione sulla città.

Settimo Torinese

E' una città situata nella zona nord-est dell'area metropolitana torinese a circa 11 km dal centro del capoluogo torinese.

Il territorio ha un'estensione di 32.37 Km².

E' divisa in quattro quartieri: Centro, Provinciale, Borgo Nuovo e San Gallo.

Il territorio è attraversato dalle autostrade per la Valle d'Aosta, per Milano, dalla tangenziale di Torino, dalla ferrovia Torino – Milano che divide in due la città.

E' possibile raggiungere Settimo da Torino in treno oppure in autobus. Per quanto riguarda i mezzi di trasporto interni ci sono due autobus, le linee 1 e 2.

Dagli anni 50 ha conosciuto un grande sviluppo demografico e industriale. Oggi è uno dei maggiori poli industriali del Piemonte soprattutto per quanto riguarda il settore chimico, metallurgico e tessile. Nell'ultimo decennio si è avuto anche uno sviluppo del terziario

La popolazione residente al 31/12/99 è pari a 47.267 abitanti. I quartieri più popolosi si trovano al di là della ferrovia: Provinciale conta oltre 15.000 abitanti e Borgo Nuovo più di 13.000. I ragazzi in età della scuola dell'obbligo sono l'8.9% della popolazione. Gli ultra sessantacinquenni sono il 14.5% della popolazione complessiva. Sono residenti soprattutto in centro. Nel quartiere Provinciale risiede la maggior parte della popolazione di età tra i 55 e 65 anni. Più giovane infine il quartiere Borgo Nuovo dove risiede il 30% della popolazione tra 0 e 54 anni

¹ Sergio Guercio, un socio di Avventura Urbana.

In Internet trovo informazioni circa la struttura organizzativa del comune, scopro che esiste sia l'Ufficio Relazione col Pubblico – URP - che lo Sportello Unico delle imprese – SPUM -. Sono inserite anche tutte le delibere della giunta e del consiglio. Trovo inoltre gli indirizzi delle scuole, informazioni sulla biblioteca e sulla biblioteca multimediale

Cerco un incastro tra queste poche informazioni e l'oggetto del progetto, motivo per cui sto per arrivare a Settimo.

Oggetto di ricerca è la realizzazione del Piano di Coordinamento degli Orari (PCO) integrato al Piano Urbano dei Trasporti (PUT) di Settimo Torinese. Ripercorro velocemente con la mente che cos'è un PCO e i piani redatti nelle altre città. Ripenso alle politiche-guida del PCO di Milano: Code e attese, Equilibrio fra vita e lavoro, Mobilità nella metropoli dei flussi, Città permanentemente attiva, Riorganizzazione del comune di Milano.

Incastro impossibile: non conosco i problemi reali della città, quindi non posso decidere quali aree tematiche trattare. Soprattutto non riesco a trovare una risposta alla domanda: cosa significa coordinare PCO e PUT?

Che cos'è un Piano di Coordinamento degli Orari

Le politiche sui tempi nascono in Italia nei primi anni '90 nel quadro delle leggi di riforma della pubblica amministrazione e sull'humus creato, a partire dalla metà degli anni '80, dalle sinergie tra il mondo accademico, che riprende la riflessione sul tempo sia in ambito sociologico che urbanistico, e il movimento politico delle donne che presenta in Parlamento una proposta di legge su orari di lavoro e tempi di vita (Bonfiglioli e Mareggi, 1997)

La L.142/90 assegna al sindaco la potestà di coordinare gli orari dei servizi pubblici per orientarli ai bisogni temporali degli utenti. La legge regionale piemontese (L.52/95) recepisce la L.142/90 e esplicita gli obiettivi del piano degli orari:

- Una migliore articolazione dei tempi destinati all'attività produttiva, alla vita di relazione, alla cura delle persone, alla crescita culturale e allo svago per una maggiore autogoverno del tempo di vita personale e sociale;
- Una armonizzazione dei tempi della città e coordinamento degli orari dei servizi pubblici e privati;
- Una migliore fruibilità dei servizi, in particolare di quelli destinati alla cura delle persone nell'ambito della solidarietà sociale e delle attività di volontariato;
- Un equilibrio tra responsabilità familiari e professionali e una migliore ripartizione di tali responsabilità tra i due sessi, anche mediante una diversa organizzazione del lavoro.

Quindi l'ambizioso obiettivo di trasformare secondo le finalità sociali l'organizzazione temporale della città.

La riflessione sul tema degli orari è stata recentemente ripresa dal legislatore con la legge 53/2000 sui congedi parentali. Con tale legge ci si pone, tra gli altri, i seguenti scopi di interesse per il PCO:

- Coordinamento dei tempi di funzionamento della città;
- Promozione dell'uso del tempo per fini di solidarietà sociale.

Novità per il piano, inserita nella nuova legge è l'indicazione di coordinamento tra PUT e PCO – *“Nell'elaborazione del piano si tiene conto degli effetti sul traffico, sull'inquinamento e sulla qualità della vita cittadina ...”* (Art. 24 L.53/2000).-

Ne deriva che riferirsi alla denominazione Piano di Coordinamento degli Orari per la descrizione del problema è riduttivo:

- Gli orari sono solo una parte del piano che si vuole riferire alla problematica più generale dei tempi e dell'accessibilità in città,
- Più che di piano si dovrebbe parlare di programma in quanto il PCO è da intendersi come un insieme di progetti integrati per il miglioramento dell'accessibilità.

Piani di Coordinamento degli Orari in altre città

Dalla seconda metà degli anni '80, momento in cui prendono avvio le politiche temporali, a oggi, circa 170 realtà urbane – singole amministrazioni, ma a volte anche reti di piccoli comuni – hanno sviluppato progetti e piani di coordinamento degli orari.

Le prime esperienze progettuali riguardano prevalentemente gli orari dei servizi comunali, una loro modifica in funzione dei bisogni degli utenti. I principali temi trattati sono:

Accessibilità ai servizi di sportello delle Pubbliche Amministrazioni:

- Azioni di prolungamento e ridisegno degli orari di apertura,
- Razionalizzazione dell'accesso ai servizi tramite semplificazioni delle procedure burocratiche e amministrative,
- Integrazione polifunzionale degli sportelli,
- Creazione dell'Ufficio Relazioni col Pubblico,
- Promozione dell'autocertificazione,
- Redazioni di guide informative sui servizi della città.

Attivazione di servizi aggiuntivi alla persona rivolti all'infanzia, ai ragazzi, agli anziani:

- Istituzione del Pre – post scuola,
- Baby-sitting domiciliare,
- Assistenza a domicilio e istituzione di centri sociali per anziani.

Dagli anni '90 l'oggetto del PCO si amplia, i temi classici trattati si relazionano alle problematiche insediative, ai luoghi, alle attività, alle pratiche sociali, agli stili di vita. Commercio, scuole, relazioni di socialità elaborate in un'ottica di riqualificazione urbana e rivitalizzazione sociale sono integrati con i temi trattati fino a questo momento (M. Mareggi, 2000). Alcuni nuovi temi sono:

Politiche riguardanti i tempi e l'utilizzo degli spazi delle strutture scolastiche:

- Desincronizzazione degli orari di ingresso e uscita dalle scuole per decongestionare il traffico in alcune ore di punta e per migliorare l'organizzazione del tempo familiare nelle ore del mattino (Genova, Vicenza, Prato, Bolzano),
- Riappropriazione da parte dei cittadini degli spazi aperti delle scuole oltre il calendario didattico giornaliero e/o annuale (Catania, Genova, Bolzano).

Tempi del commercio come occasione per una rivitalizzazione e riqualificazione sociale delle aree urbane centrali e periferiche:

- Apertura delle attività commerciali in momenti particolari del calendario giornaliero e annuale – una sera alla settimana (Cremona), nel periodo natalizio (Merano), un giorno al mese (Pistoia).

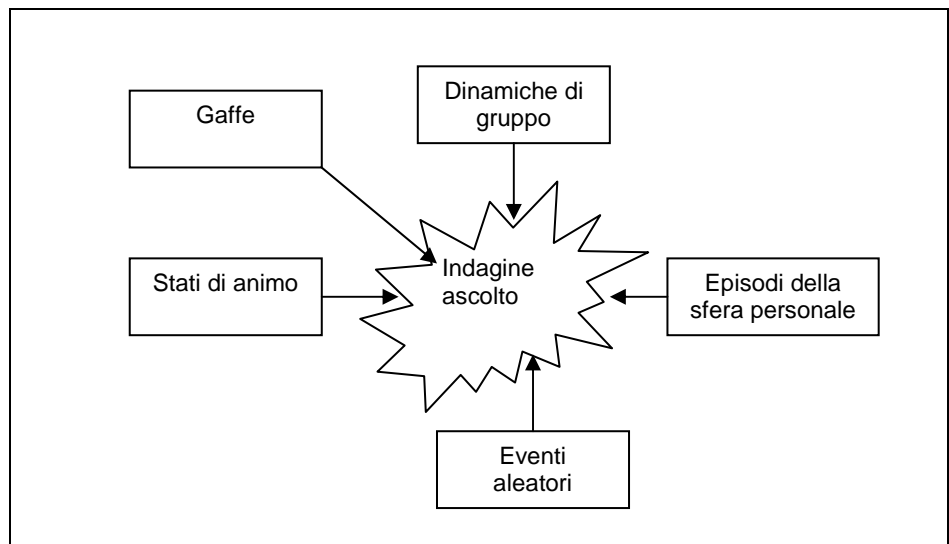
La mobilità:

- Patti di mobilità per una desincronizzazione dell'inizio e della fine delle attività lavorative, per il miglioramento del traffico, per la promozione del trasporto pubblico, creazione di reti civiche telematiche per l'attuazione di progetti di *car-pooling*. La modifica degli orari diventa lo strumento per diluire il traffico in alcuni momenti in aree urbane particolarmente congestionate.

Oggi, dopo due mesi di indagine ascolto, qualche risposta riesco a darla. I tempi burocratici, i tempi di formazione, i tempi della spesa e del tempo libero sono le principali temporalità che scandiscono gran parte del ciclo di vita quotidiano dei cittadini. Temporalità diventate le aree tematiche intorno alle quali si sono sviluppati gli incontri con gli attori contattati. Ho cercato di capire le loro rappresentazioni intorno al tema della accessibilità alla città, l'organizzazione territoriale, i vincoli di relazione, i fattori che definiscono il loro ambito spazio-temporale di accessibilità. Pluralità di prospettive a partire dalle quali mi sono formata una mia prospettiva.

Che cos'è l'indagine ascolto?

Mi era già capitato di fare delle interviste ma mai una indagine ascolto. Con l'indagine ascolto si innesca, si dà vita e si vive un processo di apprendimento del fenomeno osservato attingendo informazioni dalle prospettive che emergono dalle descrizioni e interpretazioni degli attori incontrati. È una continua costruzione della realtà, un tentativo di fornire un senso al visto, al detto, all'osservato, all'ascoltato, ai rossori, alle gaffe, insomma a una parte del vissuto di questi mesi.



Interazione tra
indagine ascolto e
altri contesti.

Con l'indagine ascolto, a differenza delle interviste - almeno per come io ho vissuto l'indagine - è difficile se non impossibile separare, rendere indipendenti il processo dell'indagine da fatti appartenenti ad altre sfere, ad altri processi. L'indagine assorbe totalmente: gli appuntamenti, la sbobinatura dell'intervista, ma soprattutto i racconti dell'esperienza agli amici in un processo continuo di attribuzione di senso che via, via si configura anche grazie all'interazione con contesti altri rispetto a quello di Settimo. Ma il legame non è unidirezionale, non è solo Settimo *versus* altro, è anche altro *versus* Settimo.

6 Novembre 2000: nasce Federico

Sono le 7.40 quando suona il telefono: è mio fratello, è nato Federico. Subito dopo sono in ospedale: eccolo il mio nipotino, infreddolito, indifeso ma bellissimo.

Torno a casa. Ho un po' di cose da fare: domani ho un appuntamento a Settimo con i responsabili della Banca del Tempo. Inoltre nella mattinata di domani c'è ad Avventura Urbana la riunione post Consultazione pubblica di piazza Bottesini. La consultazione pubblica, in quanto evento che coinvolge più persone nella sua gestione, presuppone una partecipazione attiva di chi gestisce l'evento nei vari momenti: prima, durante e dopo la consultazione. Prima, per decidere come affrontare l'evento e come dividersi i ruoli durante la consultazione; durante, per interagire con i partecipanti e raccogliere le loro opinioni e interessi; dopo, per ricostruire la situazione, ricomporre il quadro delle preferenze e delle motivazioni dei partecipanti. Per quest'ultima fase è essenziale un incontro post consultazione da parte delle persone che hanno gestito l'evento.

La riunione post consultazione è quindi un momento importante della consultazione a cui non voglio mancare. L'intenzione è quella di posticipare se possibile l'incontro coi responsabili della Banca del Tempo. Ma ho la testa via e non lo faccio: non andrò alla riunione, peccato!

Il giorno dopo eccomi a Settimo. I treni sono stati puntuali. Sono un po' in anticipo, ho tempo per un caffè. Controllo se ho tutto: cassette, registratore, quaderno, traccia dell'intervista ... e il foglio con tutti gli appuntamenti e la mappa della città? Dimenticati a casa.

Per fortuna gli indirizzi sono scritti anche sull'agenda: Banca del Tempo, via della Repubblica 5. La signora del bar mi indica come arrivare. E' vicino, neanche due minuti. Infatti trovo subito la strada: ma dov'è il numero 5? Non lo vedo, cerco, rifaccio la strada su e giù, chiedo se la via inizia da qui, se sanno dov'è la Banca del Tempo. Niente, non la trovo. Incomincio ad agitarmi, e più mi agito e meno la trovo. Continuo a camminare su e giù per questa maledettissima via senza numeri. Faccio il 12, mi danno il numero di telefono della Banca del Tempo. Chiamo, non ci capiamo e non riesco di nuovo a trovare la sede. Ma cosa mi sta capitando? Richiamo la Banca del Tempo, la voce al di là mi suona innervosita e seccata. Ma riusciamo a trovare una soluzione: uscirà un socio a prelevarmi.

.... Eccomi finalmente alla Banca del Tempo.

Sono agitata, ho fatto una figuraccia, e percepisco un clima freddo. Ma ancora oggi il mio chiodo è Federico. E non so come, io, così riservata, nello scusarmi per i casini, racconto che sono diventata zia. Gli interlocutori, divertiti dalla mia goffaggine, cambiano atteggiamento. Incominciamo a parlare di tempi, orari, accessibilità. Mi trattengo per oltre due ore.

Il capovolgimento casuale di una situazione che sembrava ormai pregiudicata rende l'incontro prezioso in quanto sono proprio i responsabili della Banca del Tempo che mi aiutano a chiarirmi le idee su cosa significa integrare il piano di coordinamento degli orari con il piano urbano del traffico, facendo emergere la centralità dell'elemento viabilità nel discorso accessibilità ai servizi della città. Il legame è ancora più forte se si pensa che è messo in risalto da una istituzione che fa dell'elemento relazionale, della ricostruzione della rete ormai sfilacciata e quasi inesistente della solidarietà tra vicini, la ragione della sua esistenza. Scopo della Banca del Tempo infatti è mettere in contatto fra loro persone che non si conoscono e che non riuscirebbero a risolvere determinati problemi nella loro ristretta cerchia di relazioni. Il mutuo scambio di tempo diventa lo strumento per ricercare un miglioramento della qualità della vita e dei rapporti sociali attivando "*relazioni di buon vicinato*".

Elementi di contatto tra PCO e PUT

“Dal coordinamento della viabilità, si passa al coordinamento degli orari” (7 novembre, La Banca del Tempo).

L'elemento viabilità è parte integrante del discorso accessibilità ai servizi della città. Gli intervistati hanno segnalato soprattutto difficoltà di accesso al centro della città dal quartiere Borgo Nuovo. Parlare di accessibilità sia in termini di disponibilità di beni urbani e servizi per tutti i cittadini, sia in termini di progettazioni volte alla rivitalizzazione e animazione delle piazze, dei quartieri, equivale parlare del problema Borgo Nuovo.

Borgo Nuovo, il quartiere situato al di là della ferrovia è strutturalmente isolato. Gli abitanti del quartiere non si sentono appartenenti a Settimo. “Andiamo a Settimo” è l'espressione che usano quando vanno in centro.

Il quartiere è collegato al resto di Settimo attraverso due cavalcavia e un sottopassaggio giudicato molto pericoloso. Un collegamento difficile specialmente per i portatori di handicap, anziani, donne con passeggini e carrozzine. *“Attraversare la ferrovia attraverso il sottopassaggio è un problema per le mamme con le carrozzine”, “Fare il sottopasso a piedi vuol dire rischiare di essere spiccati contro il muro!”*, *“Sembra un percorso di Indiana Jones!”*. La salita dello stretto sottopassaggio è troppo ripida per gli anziani che, se in bicicletta sono costretti a percorrerla a piedi correndo rischi per la loro incolumità a causa del traffico.

Gli intervistati hanno rilevato una contraddizione tra l'isolamento strutturale di Borgo Nuovo rispetto al resto della città e l'importanza che il quartiere sta acquisendo negli ultimi anni in quanto sede delle scuole superiori e del poliambulatorio. La gente è costretta a raggiungere i servizi decentrati nel quartiere in auto, *“i mezzi pubblici sono quelli che sono”*. Le stesse difficoltà sono vissute dagli studenti delle scuole superiori che arrivano dai paesi intorno Settimo: *“per lo più sono accompagnati in auto creando così intasamento delle strade”*.

Ma l'isolamento riguarda anche altri quartieri. Per quanto riguarda i collegamenti, le due circolari esterne la 51 e la 49 che vanno verso Torino servono più che altro la zona centrale e limitatamente Borgo Nuovo, mentre quelle interne servono un po' tutta la città ad eccezione di tre frazioni – Villaggio Olimpia, Borgata Paradiso, Cascina S. Giorgio; sono borgate completamente isolate, *“chi abita là e non ha la macchina è morto”*.

Comunque a causa dell'ingrandimento della città avvenuto in questi ultimi anni, occorre rivedere i percorsi e gli orari delle linee di trasporto in tutto Settimo. Accanto a zone completamente non servite ve ne sono altre servite male come per esempio Via Po dove per andare alla fermata dell'autobus occorre fare almeno 600 – 700 metri a piedi, distanze impossibili per anziani e portatori di handicap.

Problematici sono anche i percorsi di avvicinamento alle scuole. E' ad esempio il caso della scuola media Gramsci situata a ridosso della ferrovia in via Allende angolo via Roma. *“I ragazzi all'uscita di scuola sono obbligati a percorrere una strada priva di marciapiedi con le macchine parcheggiate in entrambi i lati e con le macchine che passano sfreccianti!”*. I problemi sono aggravati dal fatto che a causa della vicinanza delle uscite delle autostrade, gli automobilisti entrano in Settimo mantenendo un'alta velocità.

Problemi di accessibilità riguardano anche i mercati. E' impossibile raggiungere il mercato più importante, quello centrale di Via Castiglione del Martedì e Venerdì, con mezzi pubblici da tutte le parti della città. Ad esempio per chi abita nella zona provinciale verso Torino è raggiungibile solo in macchina. Conseguenza di questo è che la maggior parte degli anziani preferisce recarsi per la spesa al mercato di Porta Palazzo a Torino, dove tra l'altro i prezzi sono più bassi.

Sentimenti e
dinamiche di gruppo.

L'interazione tra indagine ascolto e altre sfere non è presente solo in chi ascolta ma anche in chi racconta. Le contingenze, i sentimenti, gli umori, gli eventi della sfera personale sono presenti nella costruzione del problema. Le cose che si scelgono di dire e non dire, il modo di raccontare, la prospettiva adottata dipendono sia dagli schemi interpretativi mobilitati dagli individui sia anche dagli stati d'animo del momento. Durante l'incontro con la funzionaria dell'URP emerge un'altra variabile che influisce sul processo: le dinamiche di gruppo negli incontri collettivi. L'atteggiamento tenuto da ogni singolo attore in un incontro di gruppo - se gli interlocutori cercano di giocare un gioco a somma zero tendendo ad assumere un comportamento predatorio in cui un interlocutore conta di più se riesce a "far contare meno l'altro", o un gioco aperto di valorizzazione reciproca (M. Sclavi, 2000) - e l'individuazione dei motivi della tenuta di un atteggiamento rispetto ad un altro sono elementi importanti quanto le cose dette per la costruzione del quadro della situazione.

La funzionaria dell'URP.

La vedo per la prima volta il 4 ottobre all'incontro con il Settore Promozione e Sviluppo. Oltre a lei sono presenti il direttore del settore, la responsabile della segreteria, due funzionari dello sviluppo economico, un responsabile della biblioteca. Durante l'incontro si spiega cosa significa PCO e la metodologia della progettazione partecipata. Seguono dei commenti e delle prime osservazioni sull'accessibilità in comune. La funzionaria è tesa ad apparire come figura forte, il suo atteggiamento è quasi "predatorio". Parla a voce molto alta, cerca di prendersi tutti gli spazi che trova liberi. *"Se voi registrate me all'incontro, anch'io registrerò voi!"*, è una delle battute che usa per proclamare la propria centralità nel gruppo. Critica il breve questionario di rilevazione degli orari e in modo particolare le informazioni che si richiedono sulla affluenza media agli sportelli in un giorno di ordinaria amministrazione e ai tempi di attesa. *"Sono informazioni che non posso riferire all'URP, variano di giorno in giorno a seconda degli eventi che si verificano"*. La centralità della sua figura è anche una rivendicazione della centralità dell'ufficio nel comune, un ruolo di cerniera tra comune e utenza. Parla di come l'URP spesso si debba accollare la ricerca di informazioni che invece spetterebbero ad altri uffici.

L'intervista con la funzionaria è fissata il 17 ottobre, rimandata a causa dell'alluvione al 24 ottobre e poi, a causa di un lutto che l'ha colpita improvvisamente, al 31.

31 ottobre 2000. Malgrado il viso provato, l'atteggiamento mesto, gli occhi gonfi di una che ha pianto tutta la notte, l'accoglienza è gentile e calorosa. *"Andiamo nell'ufficio del direttore che è assente, così la registrazione non è disturbata."*, *"Ha freddo, le accendo la stufetta?"*. Mi racconta delle *"fatiche fatte per avere una riconoscibilità, per cercare di eseguire i procedimenti senza rubare niente agli altri e garantendo comunque le qualità specifiche di un servizio"*. *"Abbiamo dovuto confrontarci con una serie di pregiudizi, di preconcetti da parte dei colleghi. Questo è il grosso lavoro fatto all'interno per far capire che non si voleva rubare niente a nessuno ma se lavorava l'URP su*

quelle che erano le informazioni di base per indirizzare il cittadino verso un servizio con un minimo di informazione per non girare a vuoto, e non perdere tempo, senz'altro tutto l'Ente e tutti gli altri colleghi ne traevano vantaggio. Poco per volta si è arrivati. Si sono convinti che l'URP non toglieva nulla a nessuno”.

Poi la “funzionaria di ferro” del primo incontro, parla delle difficoltà che spesso si incontrano nel relazionarsi col pubblico senza inquinare il rapporto con i propri problemi personali. “Non sempre si è all'altezza del ruolo che uno ha. Le giornate storte ci sono per tutti, ci sono momenti in cui ci si rapporta meno bene. L'importante è che ormai si è creata una tale sinergia all'interno dell'ufficio che si capisce quando un utente difficile può essere retto da qualcun altro. C'è sempre qualcuno che può fare al posto tuo in quel momento l'intervento che tu per nervosismo o per condizioni personali non sei in grado di reggere, rischiando di fare diventare conflittuale un rapporto che invece, gestito da un'altra persona, si può risolvere in una cosa tranquilla.”

Eventi aleatori.

L'indagine ascolto, in quanto processo lento di costruzione del problema, è influenzata anche da variabili aleatorie, esterne al processo. Eventi che, se da un lato, possono essere visti come variabili di disturbo, dall'altro, sono occasioni che se valorizzate possono servire per facilitare l'interazione con gli attori. E' il caso dell'evento alluvione.

L'alluvione.

A causa dell'alluvione che ha colpito Piemonte e Lombardia rinvio gli appuntamenti di martedì 14 ottobre. Non totalmente consapevole dei danni causati, rinvio gli appuntamenti di solo due giorni. Giovedì 16 Ottobre, mi reco fiduciosa in stazione per prendere il solito treno. La sorpresa: il ponte sul Ticino è ancora chiuso. Quindi impossibile raggiungere Settimo col treno. E in auto? Lo stesso. Tutti i ponti del Ticino sono chiusi al traffico.

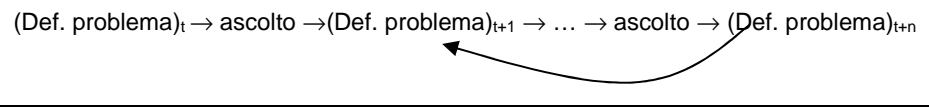
Delusa, torno a casa. Sono costretta a rimandare gli appuntamenti di nuovo. Non finirò mai questa indagine ascolto! E anche i soggetti che dovevo intervistare, leggeranno in modo negativo questo ulteriore rinvio?!

Invece la sorpresa. Forse tra tutti gli incontri quelli rimandati a causa dell'alluvione sono quelli andati meglio. Il telefonare diverse volte, il raccontare le difficoltà per raggiungere Settimo sono state occasioni per iniziare il processo di conoscenza reciproca prima dell'incontro formale. E' come se la fase dell'ascolto con questi attori fosse durata più giorni: dalla data del primo appuntamento rinviato all'incontro effettivo.

Prime immagini.

“Il lavoro interpretativo si esplica in una continua dinamica di previsione e retrovisione, con continui aggiustamenti. Tuttavia l’inizio della sequenza, le prime immagini che si formano hanno una importanza cruciale nell’orientare la configurazione successiva. Una volta immaginato uno scenario tutte le successive interpretazioni lo perfezionano” (Sclavi, 2000 pag. 103).

(Def. problema)_t → ascolto → (Def. problema)_{t+1} → ... → ascolto → (Def. problema)_{t+n}



Quali le prime immagini, le prime impressioni che ho colto nel giungere a Settimo per la prima volta?

Arrivo in macchina con Sergio. Durante il breve tragitto da Torino, Sergio cerca di fornirmi una prima fotografia della città: i centri commerciali con la navetta gratuita dell’Auchan che parte da Settimo, la storia industriale di Settimo legata alla produzione delle penne, i continui lavori di ristrutturazione del centro. Lavori di cui ci accorgiamo subito nel parcheggiare la macchina dietro al comune.

Il primo incontro a Settimo è con i direttori del comune. Seguono incontri di presentazione e di primo contatto all’interno di ogni singolo settore: il 4 ottobre con il Settore Promozione e Sviluppo, il 5 ottobre con il settore facente capo alla Direzione Generale e l’11 ottobre con il Settore Servizi alla Persona. Non è stato possibile invece organizzare un incontro di presentazione con il Settore Ambiente e Territorio in quanto il responsabile del settore non è interessato.

I problemi dichiarati in questi primi incontri sono sostanzialmente:

- Problemi di spazio e di visibilità di alcuni uffici comunali
“Siamo nascosti dietro un armadio”
“Da lui c’è un canalone (un corridoio) prima di entrare!”
- Problemi di privacy nel rapporto con gli utenti
- Scarsa armonizzazione degli orari degli uffici comunali.

Accanto a questi nodi critici dichiarati altri emergono da alcuni episodi. Lo smarrimento dei direttori alla richiesta di un organigramma comunale. *“Come non esiste? Ma se è anche inserito in Internet!”*, mi domando incredula.

La misteriosa scomparsa e “il ritrovamento tempestivo” di un fax, relativo al breve questionario, spedito qualche giorno prima e indirizzato ai funzionari comunali, su orari e affluenza degli utenti.

Due episodi a cui assisto che, se da un lato possono essere ritenuti marginali, dall’altro, sono indicatori di una certa disorganizzazione della macchina comunale.

Mentre per quanto riguarda l’accessibilità alla città – quindi fuori dal comune – si segnala la mancata armonizzazione degli orari tra esercizi commerciali, e problemi legati alla accessibilità al mercato. *“Sono necessarie delle linee di trasporto che conducano al mercato.*

Si potrebbe pensare a una modifica del percorso delle linee 1 e 2 in funzione di dove si svolge il mercato. Ciò potrebbe essere uno strumento di concorrenza verso l'ipermercato."

Immagini che si trasformano.

Il processo non è solo incrementale ma anche recorsivo. A volte gli aggiustamenti alle prime immagini non sono solo variazioni al margine dello scenario supposto ma dei capovolgimenti dello scenario stesso. Le prime immagini non sono più coincidenti con le descrizioni fatte dagli attori incontrati successivamente. La velocità di capovolgimento dello scenario dipende dal tono più o meno convincente usato dall'interlocutore ma anche dal *feeling* tra i suoi schemi interpretativi e i miei.

Dalla immagine di un comune altamente informatizzato a quella di un comune con problemi di comunicazione interna.

La prima intervista è con due funzionari dell'ufficio Sviluppo Economico, uno si occupa di Sportello Unico per le Imprese, l'altro di Commercio.

L'istituzione dello Sportello Unico – SPUM - *“ un punto di raccordo delle pratiche amministrative riguardanti l'attività imprenditoriale”*, attira in modo particolare la mia attenzione: pochi sono i comuni che l'hanno attivato, solo il 25% in tutta Italia (Il Sole 24 ore, 7 Marzo 2000). L'immagine è quella di un comune altamente informatizzato e che sta sviluppando una rete di comunicazione con l'esterno. L'ufficio punta su un'alta informatizzazione della struttura comunale, migliorare l'accessibilità ai servizi significa *“ridurre le cause che inducono alla mobilità”*, quindi investire in infrastrutture immateriali per *“ridurre una serie di spostamenti che spesso si effettuano per arrivare in un ufficio, ritirare un modulo o fare un versamento”*. L'attività dell'ufficio va in questa direzione: inserimento delle schede di procedimenti amministrativi in Internet, gemellaggi telematici tra imprenditori di Settimo e imprenditori francesi, il foglio informativo per le imprese spedito quasi unicamente per via telematica.

A poco a poco, con il susseguirsi degli incontri, l'immagine si sgretola e va a sostituirsi con quella di un comune con diverse criticità nel rapporto tra uffici, che si ripercuotono poi nel rapporto con gli utenti, dovute a difficoltà di comunicazione e di scambio di informazioni interne.

Il primo segnale arriva dall'incontro con la Polizia municipale. *“Sarebbe auspicabile un maggiore collegamento con l'ufficio del commercio in modo da evitare doppi controlli. Spesso ci troviamo a contestare fatti per i quali sono già state trovate soluzioni creandoci molto imbarazzo e disappunto nel commerciante”*. Mi sorprende, il vigile mi parla di problemi di comunicazione proprio con quell'ufficio che punta tutta la sua organizzazione e gestione su una comunicazione veloce e efficace. Annoto la considerazione ma, forse anche a causa della distanza che percepisco verso ogni tipo divisa, non la considero come un elemento in grado di far traballare la prima immagine creata. L'affermazione successiva *“Sarebbe importante potere accedere ai terminali della anagrafe in modo tale da poter fare controlli sui documenti delle persone anche quando l'ufficio anagrafe*

è chiuso”, mi risulta fastidiosa e avvalorata la mia avversione verso le divise.

Il giorno dopo incontro il funzionario dell'ufficio Politiche sociali. La frase *“L'ufficio anagrafe ci fornisce in forma cartacea le informazioni sui cambiamenti di residenza”*, e l'immagine di un funzionario che trascorre i sabati e le domeniche a passare al vaglio ad uno ad uno tutti i cambiamenti di residenza in quanto *“è importante sapere se qualcuno lascia libera una casa popolare perché esiste una aspettativa su quell'alloggio libero che permette la risoluzione di un caso”* si sostituisce a quella del comune informatizzato. La nuova immagine si rafforza con nuovi elementi di cui vengo a conoscenza dallo stesso funzionario - *“Rispetto ai contributi relativi alla maternità e agli assegni per i tre figli è mancato il collegamento con l'anagrafe. Sarebbe stata utile una estrapolazione dei nuclei familiari con tre figli a cui si sarebbe potuto mandare un comunicato ad hoc. Non è stato fatto per problemi di comunicazione interna tra uffici. Uno degli intoppi è stato il trasferimento dell'anagrafe proprio in quel periodo”*. *“Con l'anagrafe, è un collegamento importante sia rispetto all'edilizia popolare, sia rispetto al disagio abitativo. Il trasferimento di una persona è un problema risolto, - e dall'incontro con l'ufficio demografico - “Alcune carenze relazionali sono dovute al fatto di stare al di fuori del palazzo: le comunicazioni arrivano con un po' di ritardo e questo provoca la sensazione di essere dimenticati dal palazzo”*.

Nuova immagine che da un colore diverso anche ai problemi evidenziati dalla polizia municipale.

L'indagine ascolto:
un continuo
processo di
apprendimento.

Il processo di apprendimento prosegue costantemente su due binari: i tempi e l'accessibilità ai servizi da un alto e la mia esperienza di progettazione partecipata dall'altra. Due binari che se a tratti paiono proseguire paralleli, in altri si intersecano, si aggrovigliano fino a diventare quasi impossibile distinguere l'uno dall'altro.

Il funzionario della Gestione al Territorio

L'ufficio Gestione al territorio fa parte del settore Ambiente e Territorio, unico col quale non si è organizzato un incontro di presentazione dell'associazione Avventura Urbana, del piano di coordinamento degli orari e della metodologia utilizzata.

Ho appuntamento martedì 12 ottobre a mezzogiorno. Busso alla porta, entro. *“Sì, desidera?”*. *“Ho telefonato l'altro giorno. Ho appuntamento con lei a proposito del Piano di Coordinamento degli Orari”*. *“Ah, sì ora ricordo, mi dica”*.

L'intervista non è facile. E' diffidente in quanto, in passato, ha avuto dei problemi in comune per una intervista rilasciata a un giornalista. *“Da quel momento, i tecnici non possono più parlare con giornalisti”*. Anche se spiego lo scopo dell'intervista e il progetto, non riesce a distinguere e a percepire la fondamentale differenza tra una intervista rilasciata a un giornalista e l'indagine ascolto.

Conseguenza: non vuole che registri, pretende di leggere prima di rispondere alle domande la traccia dell'intervista, fa partecipe dell'incontro il funzionario ai trasporti.

L'intervista faticosamente giunge a termine: non ha detto cose di grande interesse. Si è limitato a descrivere le iniziative ufficiali del comune senza mai esprimere suoi pareri personali.

Perché allora annoto l'incontro?

Il funzionario non si è sentito parte di un processo di indagine e di apprendimento reciproco ma solo oggetto di intervista. La mancanza dell'incontro preliminare col settore ha reso infatti più difficili gli incontri con anche gli altri funzionari del settore. Difficoltà che con il funzionario della Gestione al territorio si sono rese particolarmente manifeste in quanto già mal predisposto verso certe modalità comunicative.

Ora capisco l'importanza degli incontri preliminari, incontri che sono parte integrante della metodologia della partecipazione. Se all'inizio dell'indagine ascolto avevo attribuito a questi incontri un significato puramente formale e burocratico, adesso mi devo ricredere; mi rendo conto come questi incontri siano indispensabili per creare quelle condizioni di socializzazione necessarie per dar vita a un processo partecipativo efficace.

2. IL CONSIGLIO COMUNALE DEI RAGAZZI

15 dicembre 2000. Una pausa alle analisi retrospettive dell'indagine ascolto: è il giorno fissato per l'incontro con il Consiglio Comunale dei Ragazzi – CCR -.

Un laboratorio di sperimentazione.

L'incontro è un momento particolare della indagine ascolto. E' strutturato sotto forma di un laboratorio sperimentale in cui i ragazzi raccontano, partendo da sollecitazioni visive (cartelloni, mappa del territorio), le loro esperienze legate al tema dell'accessibilità in città e più in particolare ai tempi di formazione, al tempo libero, al percorso casa scuola.

L'indagine ascolto si modifica nel corso della indagine stessa.

All'inizio della indagine ascolto avevo pensato di contattare dei ragazzi delle scuole. Accanto ai funzionari comunali, ai commercianti, ai rappresentanti di associazioni, ai presidi e agli insegnanti, mi sembrava giusto ascoltare anche loro, capire come vivono e percepiscono i problemi legati ai tempi e all'accessibilità. Avevo pensato al palo dell'ascolto nelle scuole; bloccarli all'ingresso e all'uscita di scuola e durante l'intervallo e ascoltare cosa avevano da dire.

Ho cambiato tecnica di ascolto nel corso dell'indagine. Un esempio di come l'indagine ascolto si modifica e si evolve nel suo proseguire. Una informazione, una sorpresa modifica non solo le domande che si pongono e gli argomenti che si vogliono indagare ma anche il chi e come contattare. Durante l'intervista con la funzionaria comunale all'educazione sono venuta a conoscenza dell'esistenza del Consiglio Comunale dei Ragazzi. L'informazione ha attirato in modo particolare la mia attenzione e mi ha fatto pensare di modificare la struttura della indagine ascolto.

Un incontro sul tema dei tempi e dell'accessibilità col Consiglio Comunale dei ragazzi al posto del palo dell'ascolto.

Mi muovo a verificare la fattibilità dell'idea. Contatto la cooperativa che si occupa del progetto. Non ci sono problemi, la responsabile si mostra disponibile, la prossima seduta del CCR sarà su questi temi e in particolare sui tempi di formazione, il percorso casa – scuola e il tempo libero.

Il percorso dell'incontro.

Non è un incontro come gli altri. Particolare il luogo dove si tiene l'incontro e particolari gli attori, dei ragazzi delle scuole medie.

Preparo un percorso di ascolto abbastanza strutturato anche con l'aiuto di cartelloni con alcune sollecitazioni e con degli spazi vuoti che i ragazzi possono riempire con osservazioni e commenti.

L'incontro inizia con una presentazione reciproca.

Cartellone 1: Perché l'incontro.

Ho bisogno del vostro aiuto per:

- Capire i problemi e i punti di forza
- Conoscere opinioni e idee su tempi e accessibilità.

Cioè:

- Il percorso casa – scuola
- I tempi di formazione
- Il tempo libero

Cartellone 2: Cos'è il CCR

Chi siamo

Cosa abbiamo fatto

Il cartellone 2 vuole essere da stimolo per la loro presentazione. Sotto a “Chi siamo” attacco una figurina di un CCR trovata nel sito Internet Democrazia in erba e lascio dello spazio libero. Sotto a “Cosa abbiamo fatto” scrivo in grosso campo di palla volo. E' il progetto realizzato l'anno scorso di cui mi hanno parlato sia la funzionaria del comune che la responsabile del CCR. Lo scrivo per dare risalto alle loro progettualità e per stimolarli a raccontare come hanno lavorato l'anno scorso.

Mi raccontano che il loro sindaco è un ragazzo che spesso non viene agli incontri e che non c'è neanche oggi. Un ragazzo però, mi fanno capire, con una forte personalità. Malgrado l'assenza sarà infatti presente alla seduta. Il suo nome compare subito sotto a Chi siamo e comparirà anche nei cartelloni successivi.

Sotto a campo di palla volo scrivono uno spazio di erba a Borgo Nuovo. Mi raccontano che l'idea è venuta a due di loro in quanto *“c'era un grande spazio di erba proprio di fronte a casa loro. E a Borgo Nuovo non ci sono grandi attrezzature pubbliche”*. Si mostrano orgogliosi di aver costruito qualcosa in quel quartiere, anche se qualcuno è ancora un po' amareggiato per la scelta della struttura costruita: avrebbe preferito un campo di calcio!

Cartellone 3: Dove abito? / Vado a scuola a:

Sotto al titolo “Dove abito” ho preparato una mappa di Settimo con indicate le scuole medie. Sotto alla mappa è riproposto l'elenco delle scuole. I ragazzi segnano di fianco all'elenco delle scuole dove vanno a scuola e sulla mappa dove abitano.

Inoltre per incominciare a pensare al percorso quotidiano da casa a scuola pitturano la strada che fanno ogni giorno.

Il cartellone piace molto e suscita molte domande sul territorio di Settimo. *“Cos'è questo?”*, *“Cosa c'è qui?”*. Immediata è comunque la presa di confidenza con la mappa, riescono a orientarsi, trovano dove abitano. Si divertono a dipingere il percorso che fanno ogni giorno per andare a scuola. Immaginano quale potrebbe essere il percorso del sindaco. Cercano il *“grande spiazzo dove abbiamo costruito il campo di palla a volo”* e scrivono sopra “CAMPO”.

Dalla costruzione della carta risulta come la vicinanza a casa non sia un criterio per la scelta della scuola. Infatti alcuni passano davanti alla scuola media Matteotti di Via Cascina Nuova ma *“non andiamo lì perché ci sono i drogati”*. *“Non è bella quella scuola”*. Oppure hanno scelto un'altra scuola anche per comodità dei genitori, *“lo invece*

perché sono più comodo andare nell'altra perché mia mamma lavora vicino".

Cartellone 4: Il percorso casa – scuola

- Con che mezzo vado a scuola?
- Com'è il percorso?
- C'è traffico?
- Cosa faccio (parlo con la mamma e/o compagni, guardo il paesaggio)?

Spazio per annotazioni dei ragazzi

Quasi tutti vanno a scuola in macchina accompagnati dai genitori. Solo una ragazza che abita molto vicino va a piedi e spesso torna con l'autobus di linea. L'autobus di linea non è comunque usato molto dai ragazzi. *"Quando lo prendo non ci trovo nessuno. A parte signore anziane che vanno alla mutua, vedo solo alcuni ragazzi dell'Istituto Tecnico Commerciale 8 Marzo".*

Il percorso è giudicato lungo e molto trafficato. Impiegano circa 10 minuti in macchina.

Cartellone 5: il percorso casa – scuola. Come lo vorremmo?

- Più relazionale. Ci piacerebbe andare insieme ai compagni accompagnati da un genitore
- Più sicuro. Ci piacerebbe andare a piedi o in bicicletta
- Più relazionale e indipendente. Ci piacerebbe che ci fosse un servizio di scuolabus.
- Altre idee?

Con dei bollini i ragazzi scelgono quello che preferiscono e spiegano il motivo della scelta.

Il percorso più gradito è quello relazionale. Segue quello più sicuro. Individuano l'elemento della insicurezza non nel traffico ma nel fatto di dover percorrere zone poco abitate. *"Più sicuro. Ad esempio per noi che abitiamo lontani. Io ogni tanto torno a casa da solo magari di pomeriggio. Sono sempre costretto a fare la strada più lunga passando dal centro perché c'è più gente, è più controllata. Quindi magari ci vorrebbe un po' più di vigilanza che magari nella zona centrale c'è ma in periferia ce n'è poca".*

Giudicano invece impossibile avere un scuolabus. *"La città è troppo grande. Il pullman dovrebbe incominciare a prendere la gente dalle 7 del mattino!"*.

In altre idee scrivono:

"Sarebbe bello fare delle scuole vicine così ti ritrovi anche con gli amici".

Cartellone 6 – Tempi di formazione

- Che orari fate?
- Mangiate in mensa?
- Che spazi avete?
- Avete laboratori?

- Avete un cortile?

Se avete un cortile:

- Che uso ne fate prima che inizino le lezioni?
- E nel corso delle lezioni?
- E nel pomeriggio?

Cartellone 7: Tempi di formazione. Annotiamo

Cartellone vuoto per annotazioni

Gli orari sono differenziati da scuola a scuola. Ad esempio la Gobetti ha tre ritorni pomeridiani e non ha il sabato scolastico, la Nicoli ha mantenuto il sabato e ha solo due pomeriggi. Inoltre varia tra tempo prolungato e normale. Tutti i ragazzi presenti hanno scelto quello prolungato. Complessivamente i tempi sono giudicati troppo lunghi.

Preferiscono se possono non mangiare in mensa *“perché fa schifo”* e *“perché mia mamma torna a casa all’una e mezza e quindi è anche più comodo”*. *“Nella mia classe solo in quattro mangiano in mensa”*.

Scettici si mostrano davanti a ipotesi di usare il cortile della scuola anche al di fuori dei tempi scolastici. I dubbi sono legati soprattutto a questioni di sicurezza. *“Già nella nostra scuola buttano dentro le siringhe!”*. *“E’ successo anche che in una classe hanno bruciato dei cartelloni saltando dal cancello”*. Ritengono corretto che il cortile si usi esclusivamente all’interno delle attività scolastiche e non giudicano opportuno estenderne l’uso oltre ai momenti in cui è già usato: durante la pausa mensa e a volte durante la lezione di Educazione fisica.

Cartellone 9: Il tempo libero.

- Cosa faccio?
- Ci sono luoghi di incontro?
- Ci sono spazi dove giocare?

Gli spazi aperti:

- Le piazze
- I giardini pubblici

Come sono?

Frequento questi luoghi? Perché?

“Io vengo sempre al CCR perché non esco mai”

Durante il tempo libero frequentano palestre o stanno a casa. Il luogo di incontro per eccellenza è Via Italia, la zona pedonale. *“Inoltre due volte all’anno qua, - indicano sulla mappa Piazza Freidano – arrivano le giostre. Stanno più o meno un mese”*. *“Adesso poi c’è anche il cinema”*.

Non partecipano alle iniziative di piazza promosse dalle associazioni in quanto *“sono per i vecchi”*.

I parchi sono giudicati luoghi per bambini piccoli in quanto sono pieni di giochi.

Cartellone 10: il tempo libero. Azioni efficaci. Idee e Suggerimenti.

- Per un tempo libero più relazionale
- Per un tempo libero più nostro
- Per un tempo libero che sia anche riscoperta dei luoghi.

Spazio per annotazioni.

Non mostrano di avere grandi suggerimenti. Via Italia è giudicato il luogo ideale dove incontrarsi. Non è sentita la necessità di altri luoghi di incontro all'aperto e di un maggior contatto e riappropriazione dei luoghi. L'Auchan, grazie anche alla navetta gratuita, sta diventando il luogo alternativo a Via Italia per quando piove. *“Portiamo delle borse, così ci fanno salire. Ti sto raccontando una truffa!”* Una alternativa, dice un ragazzo potrebbe essere un bowling. L'idea piace. E' abbracciata anche dagli altri. Viene scritta sul cartellone.

3. IL QUADRO DELLA SITUAZIONE EMERSO DALLA INDAGINE ASCOLTO

Dagli incontri con gli attori emerge una stretta relazione dell'argomento tempi e accessibilità con i caratteri insediativi dei luoghi, le attività, gli stili di vita. Il tema classico di un PCO, l'accessibilità ai servizi burocratici, si arricchisce con altre prospettive e costruzioni del concetto di accessibilità. Il commercio, le scuole, le relazioni di socialità, i mezzi di trasporto, il traffico, indirizzati tutti in un'ottica di riqualificazione urbana e rivitalizzazione sociale sono altri temi presenti nelle costruzioni della situazione dei soggetti incontrati.

La ricchezza dei temi trattati mi porta a distinguere gli elementi emersi in più aree tematiche:

- i tempi burocratici;
- i tempi di formazione;
- il tempo libero;
- i tempi della spesa.

Qui di seguito riporto le schede relative al quadro della situazione costruito per ciascuna area tematica.

I tempi burocratici

Il comune si trova nella Piazza principale di Settimo, nell'area pedonale della città. Gli uffici comunali sono localizzati in due diverse sedi, la maggior parte nella villa comunale, l'ufficio anagrafe e l'ufficio elettorale in un edificio laterale dove si trovano anche l'Informagiovane e la Biblioteca multimediale.

I principali problemi emersi dalle interviste sono:

Il linguaggio troppo tecnico e specialistico usato dai funzionari.

I funzionari sono consapevoli dell'importanza di rapportarsi verso il pubblico con un linguaggio non specialistico, *“cerchiamo di usare con l'utenza un linguaggio molto semplice, senza riferimenti continui alle norme”* (12 Ottobre – Politiche sociali). Comunque ritengono necessaria una maggiore preparazione anche *“con corsi di formazione per imparare a comunicare con gli utenti con linguaggi semplici e comprensibili”* (12 Ottobre – Politiche sociali).

Carente armonizzazione degli orari di apertura al pubblico

“Se ad esempio occorre indirizzare il cittadino a parlare con l'ufficio tecnico ci troviamo bloccati, non c'è immediata comunicazione del cittadino con l'ufficio interessato. Il cittadino venendo in comune non vede risolto immediatamente il suo problema ma deve ritornare un altro giorno in altri orari in un altro ufficio”. (12 Ottobre – Segreteria del sindaco). *“La mancanza di uniformità di orari tra uffici comunali è la battaglia persa dall'URP. E' riuscito solo parzialmente. Infatti gli orari dell'URP sono anche quelli delle altre segreterie di settore. Però ad esempio i tecnici e alcuni altri servizi hanno orari più ridotti.”* (31 Ottobre – URP). *“D'altra parte se un tecnico dovesse osservare questi orari di apertura non riuscirebbe a fare sopralluoghi e altri lavori sul territorio”.* (31 Ottobre – URP). Il problema è aggravato dal fatto che *“a volte i tecnici dell'ufficio devono fare interventi sul territorio e sono costretti a uscire negli orario di apertura al pubblico. Questo può creare qualche problema all'utente che si reca presso gli uffici e non trova nessuno. E' una cosa che cerchiamo di limitare il più possibile ma che a volte succede”.* (24 Ottobre – Edilizia privata)

Problemi di spazio

I problemi sono anche dell'ufficio demografico e dell'ufficio elettorale distaccati da poco dalla sede principale. *“Non c'è lo spazio necessario per aprire certa modulistica come le pratiche di immigrazione composta da fogli A3”* (24 Ottobre – Servizi demografici). *“Il problema degli spazi è il problema principale. Per poter parlare con il cittadino il personale è costretto a scendere al piano terra, con il problema della mancanza di apparecchiature (il computer necessario ad esempio per poter controllare i dati di un certificato anagrafico si trova negli uffici al primo piano) e il problema che quegli spazi sono già occupati dall'anagrafe”.* (25 Ottobre – Ufficio elettorale).

Problemi di localizzazione degli uffici, relativi soprattutto:

1. Alle segreterie tecniche situate al secondo piano *“Per problemi logistici manca una struttura che faccia da filtro con l'utenza. La segreteria al secondo piano ha orari diversi da quelli dell'ufficio. Di conseguenza spesso il cittadino, che preferisce parlare con i tecnici, si reca direttamente saltando la segreteria anche al di fuori degli orari di apertura al pubblico sottraendo tempo ai tecnici”.* (24 Ottobre – Gestione del territorio).

2. Alla vicinanza dell'ufficio tributi all'ufficio casa *“Non è possibile capire dove è diretta la gente in corridoio, se una protesta è diretta a un ufficio o all'altro, oppure può capitare che una protesta che parte da un ufficio venga condivisa dagli altri”* (11 Ottobre – Ufficio Tributi), *“La vicinanza con l'Ufficio Tributi non crea problemi. L'unica cosa è che spesso noi abbiamo delle grosse tensioni, chi è disperato, chi ha uno sfratto e di là c'è chi è incavolato perchè gli sono arrivati 350 mila lire da pagare. Forse è una maniera sbagliata tenerli vicini”* (12 Ottobre – Ufficio Politiche sociali).

Problemi di accoglienza e di privacy

“Non esistono spazi di accoglienza. In ufficio non c'è spazio. Non c'è alcuna privacy” (11 Ottobre – Ufficio tributi). *“Allo sportello, l'utente è in coda, con tutti gli altri che ascoltano”* (11 Ottobre – Ufficio tributi). *“E' l'ufficio meno indicato per le politiche sociali in quanto in questo ambito si presentano a volte situazioni molto incresciose, violenze familiari, arresti, AIDS, droga, tutto il peggio che può esserci in questo mondo. La collocazione dell'ufficio non è adatta per questo tipo di problematiche in quanto non garantisce nessun tipo di privacy”* (12 Ottobre – Politiche sociali). *“Non esiste un luogo per l'attesa. La gente si ferma in corridoio e aspetta. E' il personale che si alza e va a parlare in corridoio con l'utente. Questo è molto scomodo per gli utenti più che per il personale: i problemi sono a volte personali, sono costretti a raccontare le loro cose molto riservate in corridoio con magari un'altra persona vicina che sta aspettando udienza”*. (12 Ottobre – Segreteria del sindaco).

Per risolvere in parte i problemi di spazio e di accoglienza l'ufficio tributi ha scelto la strada dell'esternalizzazione di alcune sue funzioni tradizionali. Cioè, da giugno la modifica della posizione avviene presso l'Anagrafe e lo Sportello per le imprese (i contribuenti che si recano all'anagrafe per il trasferimento di residenza, fanno presso lo stesso ufficio anche la denuncia per la raccolta dei rifiuti urbani); le informazioni di carattere generale sulle imposte vengono fornite dall'URP. Inoltre è prevista per la fine dell'anno l'esternalizzazione all'azienda municipalizzata della gestione dell'ICI per il recupero dell'evasione. Diverse sono state le reazioni degli uffici che si sono visti attribuire nuove funzioni e competenze. L'URP ha accolto con entusiasmo la delega di funzioni in quanto l'ha vissuta come occasione di un accrescimento del suo ruolo all'interno della macchina comunale. *“Un grosso salto è stato fatto col passaggio dalla erogazione della semplice informazione alla informazione più dettagliata come nel caso dei tributi. E' stato scelto di lasciare all'ufficio tributi il compito di recupero dell'evasione fiscale e di affidare all'URP l'informazione specifica, non solo di base ma fino alla lettura delle bollette di smaltimento RSU”*. Mentre l'ufficio anagrafe, che non si trova nella necessità di rivendicare la centralità e l'importanza dell'ufficio all'interno del comune, vive la delega di funzioni come un nuovo carico lavorativo e una deresponsabilizzazione dei compiti da parte degli altri uffici. Il rapporto tra i due uffici appare abbastanza conflittuale. L'ufficio anagrafe sottolinea l'illegalità dell'operazione. *“Il personale invece non ha vissuto molto bene questo nuovo compito; anche perché i compiti dell'ufficio anagrafe sono istituzionalizzati, sono quelli fissati per legge e questo nuovo compito è al di fuori delle competenze dell'ufficio anagrafe”*.

I tempi di formazione

Il nido

In questi anni il nido si è interrogato rispetto all'accoglienza dei bimbi e delle famiglie. Si è data una organizzazione in cui centrali sono le modalità di accoglienza e di inserimento del bambino.

Significativo è ad esempio il fatto che le famiglie che si recano a fare la domanda di frequenza dell'asilo nido *"non compilano il modulo da sole; il foglio viene compilato insieme alla persona che c'è dietro alla scrivania in quanto vuole essere un primo momento per entrare in rapporto con la famiglia"*.

Il principale problema sono le liste di attesa, quest'anno conta 95 bambini. A parere della responsabile all'ufficio educazione del comune ci sarebbe spazio anche per un altro nido.

Le scuole

Il discorso accessibilità nelle scuole non dipende dall'ufficio scuole del comune, l'accoglienza che le scuole usano dipende dai loro progetti di istituto, dalla loro sensibilità o abilità.

La **refezione scolastica** è organizzata dal comune per tutti gli ordini di scuole, materne, elementari e medie

Il servizio di **trasporto** è organizzato dall'ufficio scuole del comune per le scuole elementari. Il punto che mette in crisi le famiglie è che se non c'è almeno un chilometro e mezzo tra la casa e la scuola il bambino non può usufruire del servizio. Il vincolo chilometrico per poter usufruire del servizio imposto dal comune è giudicato troppo riduttivo in quanto non tiene conto di altri fattori quali le difficoltà e i pericoli ad attraversare determinate strade.

Un altro servizio organizzato dall'ufficio scuole sono i centri estivi.

Un progetto interessante attivato da due anni è il **Consiglio Comunale dei ragazzi**. E' un progetto gestito da una cooperativa. Nel progetto sono coinvolte le scuole e gli insegnanti.

Gli orari delle scuole elementari e medie variano da scuola a scuola e dal tipo di orario scelto dai ragazzi (modulo o tempo pieno). Alcune scuole non hanno il sabato scolastico.

Nelle elementari quasi la totalità degli alunni opta per il tempo pieno. La valutazione del tempo pieno è positiva anche da parte degli insegnanti. Possono svolgere il programma con più tranquillità e rilassatezza. Nel modulo, gli insegnanti vivono l'ansia tipica dei professori delle medie: le ore sono parcellizzate, i tempi stabiliti in modo rigido e gli insegnanti sono costretti a spostarsi da una classe all'altra magari lasciando in sospeso delle lezioni. La contropartita è la mancanza di tempo extrascolastico a disposizione dei bambini.

Nelle elementari è sentita la mancanza di attività motorie pre-sportive. Le due ore di Educazione motoria alla settimana non sono considerate sufficienti anche a causa della impreparazione degli insegnanti nei confronti della disciplina.

La biblioteca

La biblioteca dispone di:

- 160 riviste ripartite su tutto il sapere
- 13 quotidiani
- 44.000 volumi a scaffale.

I prestiti sono 140.000 all'anno. Il trend dei prestiti è stato positivo negli anni. *"Comunque - fa notare il responsabile della biblioteca - guardare il prestito in termini esclusivamente numerici è riduttivo. Moltissima gente entra in*

biblioteca per informazioni spicciole, o perché deve consultare la serie delle Gazzette ufficiali o Seconda mano o riviste sulle offerte di lavoro. Insomma sono molteplici i momenti in cui l'utente si confronta con la biblioteca. La finalità non è solo prendere il libro in prestito".

L'utenza per il 60-70% è costituita da ragazzi della scuola dell'obbligo e superiori. Negli ultimi 4 –5 anni ha acquisito anche una utenza universitaria.

Infine 18 mesi fa è stata aperta la biblioteca multimediale. *"E' stata una scommessa"*. In 18 mesi è riuscita ad arrivare a 20 mila iscritti e a 500 CD-ROM. Ci sono 14 postazioni Internet tutte accessibili al pubblico. Di queste 4 sono dei box di studio. Per il momento il servizio è tutto gratuito. E' prevista l'introduzione di una tariffa, si pensa a 2000 lire. Nella biblioteca multimediale inoltre si tengono diversi corsi: corsi di base di PC, corsi mirati all'uso di Internet. Si stanno avviando collaborazioni con le scuole.

Il tempo libero

"Settimo viene spesso descritta come la città dormitorio, la città di lavoratori. Non è vero." "La sfortuna di Settimo è essere vicina a Torino. Il fatto di avere Torino vicino fa sì che a Settimo il privato non esiste. Il privato ha investito poco a Settimo. E' stata 5 – 6 anni senza cinema, e non è poco una città di 50 mila abitanti. Non c'è una sala da ballo, non c'è una discoteca. Allora un ragazzo di 13 – 14 anni alla domenica non sa dove andare. Sono tutti costretti a emigrare. Secondo me è un problema importantissimo". (31 ottobre – Responsabile della Biblioteca).

Da un punto di vista culturale, Settimo è una città vivace, molte sono le associazioni e le iniziative: la casa della Musica, la Giardiniera, una vecchia villa del 700, che si sta restaurando e che diventerà la casa degli Artisti, la Chiesetta annessa alla Biblioteca messa a disposizione di tutte le Associazioni e anche dei privati.

I tempi della spesa

Settimo è circondata da centri commerciali: l'Auchan, Panorama, la COOP, la Standa che hanno comportato una modifica dell'assetto degli esercizi commerciali. Panorama, anche se amministrativamente ricade sotto il comune di San Mauro, esplica la sua funzione di servizio principalmente verso il territorio di Settimo.

La maggior concentrazione di negozi si registra nei quartieri Centro e Borgo Nuovo, in solo otto assi urbani è concentrato il 53% degli esercizi commerciali. Nei quartieri comunque sono spariti molti piccoli negozi. Inoltre nelle zone sviluppate negli ultimi anni non esistono per niente negozi. Ciò crea problemi soprattutto ad anziani e a chi ha problemi di handicap. Loro punti di riferimento sono La Standa, che si trova in pieno centro, e l'Auchan che mette a disposizione una navetta gratuita.

La legge Bersani – L.114/98 – ha liberalizzato gli orari degli esercizi commerciali. L'unico condizionamento imposto dalla legge sono le 15 ore massime di apertura giornaliera. Sia l'ASCOM che il funzionario comunale ritiene che gli orari vengono stabiliti dai commercianti cercando di andare incontro alle esigenze dei consumatori. Il consumatore è al centro degli interessi commerciali. I condizionamenti negli orari sono dovuti soprattutto alle dimensioni della azienda.

Nella legge sono presenti alcune contraddizioni. Conferisce agli esercenti commerciali la facoltà di stabilire l'orario, mentre le attività assimilate al commercio hanno forti vincoli. Secondo il funzionario al commercio sarebbe utile riuscire a fare un Piano degli orari armonico, quindi condiviso da parte di tutti gli operatori, un PCO in grado di soddisfare sia le esigenze di chi lavora nel commercio sia dei clienti e che tenda a uniformare gli orari eliminando alcune incongruenze che esistono tra esercizi commerciali e assimilati al commercio.

Sono una frequentatrice di supermercati perché hanno orari più accessibili. Chiudono alle 21 – 22 . E quando i negozianti tengono aperto alla sera ... mi è capitato di fermarmi a comprare.” (25 ottobre, Responsabile ufficio elettorale)

Da segnalare anche le diverse esigenze dei consumatori legate alla localizzazione degli esercizi. Per gli esercizi commerciali collocati nel centro cittadino sembra preferibile un orario continuato senza pausa per il pranzo mentre per quelli localizzati nelle aree periferiche appare più utile un prolungamento serale dell'orario di apertura.

Per quanto riguarda l'orario continuato l'ASCOM, in collaborazione con l'amministrazione, sta facendo una campagna di sensibilizzazione– Settimo centro città aperta.

Secondo l'ASCOM è necessario pensare a iniziative volte a creare una maggiore vivacità e vivibilità del centro quali l'istituzione di “gazebo” – *dehors* permanenti per ovviare alla carenza di spazio interno ai locali.

4. IL PROCESSO PARTECIPATIVO CONTINUA

Tentazioni
classificatorie.

Rileggo le restituzioni delle interviste. Non so resistere alla tentazione classificatoria.

A questo punto, dopo una analisi retrospettiva di come ho vissuto l'indagine ascolto, delle cose che mi sono state dette, delle emozioni e degli eventi esterni che sono emersi e diventati parte dell'indagine stessa, ritengo che costruire un quadro sintetico della situazione non significhi riduzionismo e perdita della complessità della situazione emersa: dalla lettura di un quadro sintetico della situazione, quando si ha presente la complessità del problema, immediatamente si presentano davanti, come dei flash, le immagini che complicano e arricchiscono la situazione stessa. E' quindi un modo per sintetizzare gli elementi e prendere lo slancio per progettare la continuazione del processo partecipativo.

Annoto su un foglio i problemi che emergono.

Quale la natura del problema? Quali le rappresentazioni del concetto *accessibilità* da parte degli attori incontrati?

Di fianco ai problemi riscontrati nelle diverse aree tematiche (tempi burocratici, tempi di formazione, tempi della spesa e tempo libero) scrivo la natura del problema individuata.

Scompongo i problemi evidenziati in base alle rappresentazioni del concetto *accessibilità* che scaturiscono dalle prospettive degli attori:

Dimensioni di
accessibilità.

1. *Spaziale*: riguarda la quantità e la distribuzione dei servizi sul suolo urbano (Bonfiglioli, 1994). Risponde alle domande: Dove è localizzato quel tipo di servizio? Quanti ve ne sono?
2. *Temporale*: fa riferimento a come e al tempo che occorre per raggiungere un servizio e per vedere soddisfatta la propria richiesta (Bonfiglioli, 1994). Le domande che ci si pone sono: Come faccio a soddisfare il mio bisogno? Che mezzo prendo per raggiungere il servizio? Quanto tempo mi occorre per raggiungere quel servizio? E per soddisfare la mia richiesta/il mio bisogno?
3. *Relazionale*: Si riferisce alle relazioni che si instaurano con gli attori (fruitori e/o erogatori dei servizi).
4. *Psicologica*: Riguarda gli aspetti psicologici degli utenti e degli operatori dei servizi. Si riferisce soprattutto alla sindrome burnout, cioè ad uno stato patologico di stress ed esaurimento emotivo, psichico e anche fisico che colpisce operatori dei servizi e utenti (L. Balbo, 1991). Possibili domande sono: E' piacevole l'attesa? Provo sensazione di girare a vuoto? Stress? Capitano imprevisti?

Qui di seguito riporto la classificazione fatta. Subito emerge come i problemi siano riferibili a più dimensioni del concetto di accessibilità.

L'analisi della natura dei problemi diventa punto di partenza per progettare come proseguire nel processo partecipativo.

Osservo come molti problemi sono riconducibili alla dimensione relazionale dell'accessibilità. Problemi quindi, a differenza di quelli riferibili alle dimensioni spaziale e temporale, affrontabili valorizzando le risorse motivazionali e organizzative degli attori più che quelle materiali.

Ne deriva che la seconda fase del processo partecipativo deve essere tesa a sollecitare la creazione di azioni cogestite con diversi network di attori.

TEMPI BUROCRATICI	ACCESSIBILITA'			
	Temporale	Spaziale	Relazionale	Psicologica
Problemi di spazio				
Problemi di accoglienza e di privacy				
Carente armonizzazione degli orari di apertura al pubblico				
Scarso scambio di informazione interno tra uffici del comune (soprattutto con anagrafe e URP)				
Mancanza di un punto informativo nella sede distaccata e disorientamento degli utenti				
La vicinanza dell'ufficio tributi all'ufficio casa				
Il linguaggio a volte troppo tecnico e specialistico				
Le segreterie tecniche al secondo piano				

I TEMPI DI FORMAZIONE	ACCESSIBILITA'			
	Temporale	Spaziale	Relazionale	Psicologica
Ingorghi/congestione nelle ore di ingresso e uscita				
Limite chilometrico del trasporto bus scuola				
La mancanza di attività motorie pre-sportive nelle scuole elementar				
Lo scarso tempo extra-scolastico a disposizione dei bambini				

TEMPO LIBERO	ACCESSIBILITA'			
	Temporale	Spaziale	Relazionale	Psicologica
I non – luoghi: Parchi e piazze – disabitudine a frequentare i luoghi				
Mancanza di iniziativa privata – di spazi di socializzazioni legati al privato				
Assenza di spazi per ragazzi				

I TEMPI DELLA SPESA	ACCESSIBILITA'			
	Temporale	Spaziale	Relazionale	Psicologica
Mancanza di armonizzazione degli orari degli esercizi commerciali e degli esercizi assimilati al commercio	Yellow			
Chiusura nella pausa pranzo di mezzogiorno degli esercizi del centro	Yellow			
Scarso collegamento tra esercizi commerciali e trasporti urbani		Green	Blue	
Scarso collegamento al mercato centrale con gli autobus da tutte le parti della città		Green	Blue	

ELEMENTI DI CONTATTO TRA PCO E PUT	ACCESSIBILITA'			
	Temporale	Spaziale	Relazionale	Psicologica
Traffico eccessivo	Yellow			
Scarse linee di trasporto pubblico come tempi	Yellow			
Scarse linee di trasporto pubblico come copertura di zone.		Green		
Fermate delle linee troppo lontane l'una dall'altra.		Green		

Dall'ascolto alla simulazione.

Con l'indagine ascolto mi sono mossi in una fase conoscitiva preliminare. Una pre-indagine di conoscenza e approfondimento della situazione incentrata su opinioni di diversi soggetti operanti in diversi ambiti.

Ora si tratta di fare un passo in avanti. Passare dalla fase dell'ascolto alla fase di simulazione attraverso una attività strutturata di coinvolgimento degli abitanti e degli attori locali. Definire una strategia partecipativa che sia volta a coinvolgere una pluralità di soggetti, attori pubblici e privati, organizzati e no, con particolare attenzione anche ai soggetti più deboli.

A quali tecniche di interazione ricorrere?

Data la complessità della situazione, penso di ricorrere all'utilizzo combinato di più tecniche in modo da trattare le specificità delle aree tematiche e garantire la partecipazione di una pluralità di attori (Balducci, 1999). In particolare, ci si potrebbe avvalere delle seguenti tecniche:

- Una consultazione pubblica per i tempi burocratici, il tempo libero e il tempo della spesa
- Un *workshop* per tempi della spesa e tempo libero
- Tavoli di coprogettazione per i tempi burocratici e tempi di formazione.

La consultazione pubblica.

Obiettivo della consultazione pubblica è coinvolgere in modo attivo nel processo partecipativo gli abitanti di Settimo, compreso i soggetti deboli, più restii a partecipare e meno garantiti dalle tradizionali forme di rappresentanza.

La consultazione pubblica è una tecnica di simulazione che facilita la comprensione dei problemi e l'espressione di preferenze dei partecipanti sulle soluzioni, attraverso l'uso di una serie di materiali che rendono leggibile il contesto e le diverse opzioni di intervento (plastici tridimensionali, carte opzione, pannelli tipologici, pannelli interattivi) e attraverso la loro manipolazione da parte di chi partecipa.

Importante per il buon esito della consultazione è dare adeguata pubblicità alla iniziativa tramite l'affissione di manifesti illustrativi e la distribuzione di opuscoli divulgativi. Il momento della distribuzione degli opuscoli diventa l'occasione per spiegare l'importanza della partecipazione della popolazione alla consultazione in quanto elemento caratterizzante del processo partecipativo.

I temi della consultazione pubblica.

I temi della consultazione sono relativi alle temporalità individuate ad eccezione dei tempi di formazione le cui problematiche sono conosciute solo da quei nuclei familiari con bambini/ragazzi che frequentano le scuole e sono diversi da scuola a scuola.

- I tempi burocratici

Come gli abitanti di Settimo vivono il loro rapportarsi con il comune?

Quali problemi/ostacoli incontrano?

Materiali a supporto del tema:

Pannelli interattivi con domande che riprendono i problemi legati ai tempi burocratici emersi dall'indagine ascolto e spazio per osservazioni dei partecipanti.

- I tempi della spesa

Cosa significa armonizzazione degli orari degli esercizi commerciali?

Materiali a supporto del tema:

Pannelli tipologici in cui sono previste alternative di orari di aperture degli esercizi commerciali e degli esercizi assimilati al commercio – es: orario continuato, orario prolungato, il giorno di chiusura settimanale-

- Il tempo libero

Verso quale frequentazione dei luoghi (piazze, giardini)?
Come rivitalizzare le piazze, le strade, i quartieri?

Materiali a supporto del tema:

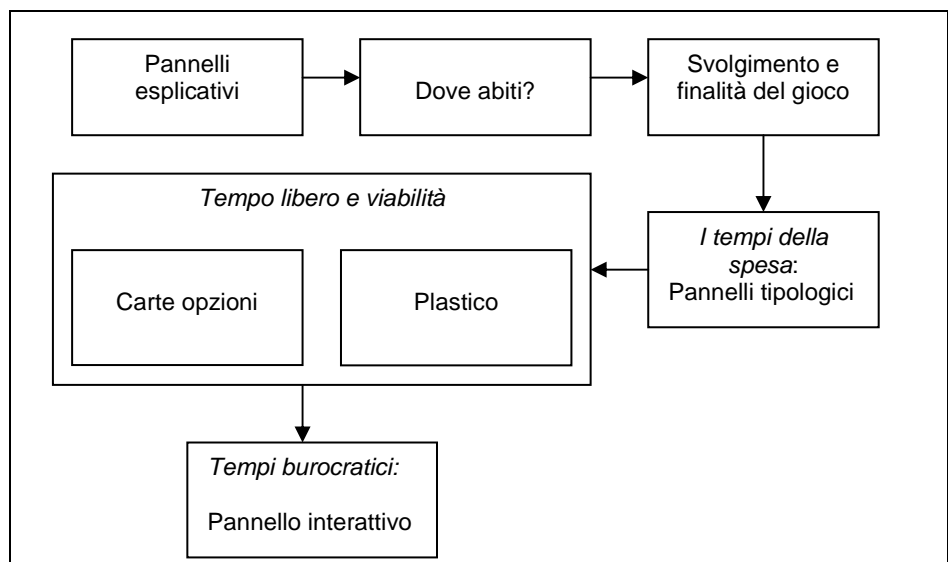
Carte opzioni da posizionare sul plastico della città relative a:

1. Problemi di isolamento
2. Progetti, iniziative di animazione e rivitalizzazione
3. Arredo urbano.

Inoltre, dato gli elementi di contatto tra PCO e PUT, alcune carte opzione saranno relative alla segnalazione di problemi legati alla viabilità, i trasporti, i parcheggi.

Il percorso della consultazione pubblica.

Qui di seguito è rappresentato il percorso della consultazione che propongo.



Pannelli esplicativi del progetto e dei temi trattati nella consultazione.

Dove abiti: E' il primo momento di confronto dei partecipanti con la raffigurazione dell'area. Il partecipante segna il luogo della sua abitazione sulla planimetria dell'area. Grazie alle informazioni del pannello è possibile ottenere un rilievo geografico dell'affluenza alla consultazione.

Svolgimento e finalità del gioco: Pannelli esplicativi la consultazione pubblica.

I tempi della spesa – pannelli tipologici: I partecipanti, ponendo dei bollini, esprimono le loro preferenze su diverse opzioni di armonizzazione degli orari degli esercizi commerciali.

Tempo libero e viabilità: i partecipanti scelgono le carte opzione relative a segnalazioni di problemi, traffico, viabilità e a progetti e iniziative di animazione e rivitalizzazione delle piazze, quartieri, giardini e di arredo urbano. Scelte le carte, i partecipanti le posizionano sul plastico nel luogo in cui vogliono segnalare il problema e/o realizzare un progetto.

Tempi burocratici – pannelli interattivi: i partecipanti rispondono ad alcune domande chiuse che compaiono sul pannello e lasciano osservazioni scritte circa i problemi relativi ai tempi burocratici e agli altri temi trattati nella consultazione.

Il workshop.

La consultazione pubblica diventa anche momento per pubblicizzare la tecnica partecipativa successiva, il workshop su tempi della spesa e tempo libero e prendere le iscrizioni di chi vuole partecipare. Oltre alle iscrizioni volontarie degli abitanti durante la consultazione pubblica, al workshop sono invitati:

- Il Comune più in particolare l'Ufficio Commercio e l'Ufficio Cultura e Tempo Libero.
- L'ASCOM
- Il Comitato commercianti del centro
- I commercianti
- Le associazioni, la Banca del Tempo e la Pro Loco
- I sindacati dei lavoratori nel commercio

L'obiettivo è costruire una immagine della situazione il più possibile condivisa attraverso una serie ordinata di discussioni. Si tratta di creare quelle condizioni per una gestione creativa dei conflitti ossia per la rappresentazione e costruzione dei problemi che ampli la gamma delle opzioni possibili.

I temi del workshop.

Per evitare di dare l'impressione che ci si trovi in una situazione a somma zero cioè che la torta sia data e che non si possa espandere, il tema del workshop è aperto, comprende sia i tempi della spesa che del tempo libero. La posta in gioco non vuole essere strettamente legata all'attuazione delle politiche temporali e limitata a questioni di orari ma estesa a una politica urbana di riqualificazione del commercio e di rivitalizzazione dei quartieri. L'orario continuato dei

negozi, un giorno di shopping serale, iniziative di animazione del centro, una soglia ambivalente tra spazio pubblico e privato con la possibilità per i pubblici esercizi di occupare il suolo pubblico, un calendario di iniziative di intrattenimento in grado di animare piazze, strade, giardini non abitati, attrezzare alcuni spazi pubblici aperti con arredi urbani sono solo alcune delle poste che possono entrare nella negoziazione.

Se il numero di partecipanti lo permette, il workshop potrà essere organizzato con dei momenti di sessioni parallele, dove più sottogruppi lavorano in parallelo sugli stessi temi con dei momenti di confronto del lavoro di ogni gruppo, fino ad arrivare senza strappi ad una soluzione creativa del problema.

Tavoli di
coprogettazione.

Per quanto riguarda i tempi burocratici, le soluzioni creative ai problemi emersi durante l'indagine ascolto e la consultazione pubblica saranno cercate con la costruzione di un tavolo interno al comune e eventualmente in un secondo momento allargato agli altri enti favorevoli (es: biblioteche, Asl, Camera di commercio, Poste). Un tavolo sarà anche costituito per i tempi di formazione al quale saranno invitati a partecipare comune, biblioteche, circoli didattici, presidenti dei consigli di circolo.

5. ULTIME RIFLESSIONI

21 Dicembre 2000. Ho finito di raccontare la mia esperienza di progettazione partecipata.

Tra qualche giorno è Natale. L'albero da addobbare, i regali da confezionare ...

Per quanto riguarda la tesi, non ho "confezionato" il tipico prodotto che ci si aspetta come lavoro finale di un master. Non so quale sarà l'impatto sul lettore (ieri, Davide Barella dopo averla sfogliata, mi ha inviato gli auguri per la nascita di Federico).

Il mio obiettivo era far trasparire il doppio processo di apprendimento che ho vissuto in questi mesi: quello del contesto di Settimo e quello di cosa significa progettazione partecipata. Spero di esserci riuscita.

Avevo incominciato a scriverla nel modo classico. Non mi soddisfaceva, non riuscivo comunicare quello che volevo.

Perché?

Solo ponendomi fuori dal quadrato sono riuscita a rispondere sinceramente cosa aveva significato per me vivere questi mesi di progettazione partecipata. Osare a descrivere, raccontare episodi di vita quotidiana così come semplicemente li avevo vissuti, solo in questo modo, facendo trasparire le mie emozioni, le mie debolezze, le mie gaffe, gli episodi della mia vita privata diventavo parte del sistema osservato e riuscivo a comprendere, a definire sia il tema accessibilità a Settimo sia che cosa significa progettazione partecipata. Insomma cosa ho imparato in questi mesi.

APPENDICE

L'agenda degli appuntamenti

DATA	INCONTRI
	<u>Comune</u>
4/10/00 14,30	Incontro col settore Promozione e sviluppo
5/10/00 14,30	Incontro col settore facente capo al Direttore generale
11/10/00 11,30	Ufficio commercio SPUM
11/10/00 14,30	Incontro col settore Servizi alla persona
11/10/00 16,30	Ufficio Pianificazione entrate Ufficio tributi
11/10/00 12,30	Polizia municipale
12/10/00 14,30	Attività di supporto
12/10/00 12,00	Segreteria sindaco
12/10/00 15,30	Politiche sociali
25/10/00 12,00	Elettorale statistica
25/10/00 10,30	Politiche educative
24/10/00 10,30	Servizi demografici
24/10/00 11,00	Edilizia privata
24/10/00 12,00	Gestione del territorio
24/10/00 14,30	Programmazione Urbanistica
31/10/00 11,30	URP
31/10/00 10,30	Biblioteca
	<u>Associazioni</u>
31/10/00 14,00	Consulta cultura
31/10/00 10,00	Pro Loco
7/11/00 10,30	Banca del tempo
9/11/00 9,00	Comitato Sport per tutti
9/11/00 10,30	Cooperativa Orso
01/12/00 13,30	ASCOM Incontro con: Presidente ASCOM Vicepresidente ASCOM/Presidente Comitato del centro Funzionario ASCOM
14/12/00	Consiglio comunale dei ragazzi
	<u>Scuole</u>
9/11/00 17,00	Terzo circolo. Incontro con: 2 insegnanti Presidente Consiglio di circolo
10/11/00 10,30	Primo circolo. Incontro con: Preside 1 insegnante Presidente Consiglio di circolo
01/12/00 10,30	ITC 8 Marzo. Incontro col Preside

BIBLIOGRAFIA

Balbo Laura (a cura), 1991, *Tempi di vita*. Milano, Feltrinelli.

Balducci Alessandro, novembre 1999, *Strategie, strumenti e tecniche per lo sviluppo di processi partecipativi*. Osservatorio Gestione Conflitti Ambientali.

Bonfiglioli Sandra (a cura), 1993, *Il piano degli orari. Antologia di materiali per progettare ed attuare politiche pubbliche*. Milano, Franco Angeli.

Bonfiglioli Sandra e Mareggi Marco (a cura), maggio 1997, *Il tempo e la città fra natura e storia. Atlante di progetti sui tempi della città*. Urbanistica Quaderni.

Mareggi Marco, 2000, *Le politiche temporali urbane in Italia*, Firenze, Alinea Editrice.

Sclavi Marianella, 2000, *Arte di ascoltare e mondi possibili*, Milano, Le Vespe.