



COMUNE DI BOLOGNA
SETTORE TERRITORIO E URBANISTICA



ALMA MATER STUDIORUM
UNIVERSITA' DI BOLOGNA



Bologna si fa in 7

La parola ai cittadini: la valutazione della comunicazione del PSC

Ricerca a cura del Laboratorio sulla comunicazione del PSC

Corso di Laurea Specialistica COMPASS

Scienze della Comunicazione Pubblica, Sociale e Politica

Dipartimento Discipline della Comunicazione - Università di Bologna



*Autori: Stefania Ardizzoni, Elisa Cacciatori, Alessandro Cavia, Lisa Colpo,
Marco Guiati, Daniela Lai, Eleonora Pagan, Sara Procopio Santagata
Curatori: Adele Ballarini, Maria Benedetti, Antonella Mascio
Grafica: Adele Ballarini*

*Si ringraziano per la preziosa collaborazione:
Maria Cecilia Bizzarri, Giovanni Ginocchini, Alice Prospero*

Ottobre 2008, Bologna

Il Laboratorio sulla comunicazione del PSC (Corso di Laurea Specialistica COM-PASS) fa parte delle attività previste dalla collaborazione scientifica realizzata tra il Comune di Bologna - Settore Territorio e Urbanistica e l'Università di Bologna - Dipartimento di Discipline della Comunicazione.



sommario

prefazione <i>di Roberto Grandi</i>	7
introduzione <i>di Antonella Mascio</i>	8
premessa metodologica <i>di Antonella Mascio</i>	9
restituzione dei risultati	11
PARTECIPAZIONE	13
GRADIMENTO DELLE INIZIATIVE	16
LE OPINIONI SUL PSC E IL FUTURO DI BOLOGNA	21
note	23

prefazione di Roberto Grandi

Questa sintetica pubblicazione affronta due temi: uno in maniera esplicita e uno in maniera più implicita, sotto traccia.

Il primo fa riferimento alla problematica degli strumenti di partecipazione e inclusione che le pubbliche amministrazioni utilizzano in varie parti del mondo per coinvolgere i cittadini quali co-protagonisti dei processi decisionali che li riguardano.

Il secondo tema, quello meno evidente, fa riferimento alle modificazioni intervenute nei sistemi di istruzione superiore in Europa attraverso quella iniziativa conosciuta come "Processo di Bologna", in quanto i Ministri dell'Istruzione Superiore Europei che hanno sottoscritto la "Dichiarazione di Bologna" lo hanno fatto nell'Aula Magna del nostro Ateneo nel 1999. All'interno dell'obiettivo strategico della armonizzazione dei sistemi universitari europei il Processo di Bologna ha sottolineato come la libertà e autonomia delle università non possa andare disgiunta dalla responsabilità sociale. Questa apertura dei nostri atenei nei confronti della società si sta sviluppando secondo varie dimensioni, una delle quali è la realizzazione di Laboratori che affrontano problematiche di ricerca socialmente rilevanti. La ricerca documentata in questa pagine è il frutto di uno di questi Laboratori, coordinato dalla dottoressa Antonella Mascio, all'interno della Laurea Specialistica in Comunicazione Pubblica, Sociale e Politica nell'anno accademico 2007/08.

L'oggetto dell'attività laboratoriale è quello che abbiamo definito come il tema esplicito di questo scritto: l'organizzazione di momenti di partecipazione, se non di vera e propria inclusione, nelle decisioni che riguardano le politiche del territorio e che di conseguenza corrispondono ad azioni che incidono – o incideranno – nella vita quotidiana di tutti, sia di chi vive le città, sia di chi le amministra.

In questo contesto, in una scala locale, si situano le attività svolte per comunicare il PSC di Bologna, strumento complesso che guiderà una serie di cambiamenti della città e che l'Amministrazione ha deciso di fare conoscere in vari modi ai cittadini.

Il forum e i trekking del periodo ottobre 2007 – gennaio 2008 sono l'ultimo passo di un percorso connotato da varie iniziative e si inseriscono in un piano di comunicazione studiato e redatto da un team di ricerca composto da esperti del Settore Territorio e Urbanistica del Comune di Bologna e da giovani ricercatrici del Dipartimento di Discipline della Comunicazione dell'Università di Bologna. La valutazione e il gradimento di queste proposte delineano un quadro innovativo e interessante per più motivi:

- *si inseriscono in un processo di confronto e di collaborazione fra ricerca scientifica e amministrazione locale, mostrando la necessità e l'efficacia di un lavoro congiunto fra competenze diverse;*
- *indicano all'analista la possibilità di definire le "buone pratiche" messe in campo*

dall'Amministrazione e riconosciute dai suoi cittadini, potendole selezionare e riutilizzare per progetti futuri di comunicazione;

- *si configurano come operazioni attraverso cui viene data la parola direttamente ai cittadini a conclusione di un percorso di partecipazione, per esaminare il loro punto di vista, le loro necessità, le loro critiche e gli aspetti positivi che raccontano nelle interviste;*
- *mostrano anche, nello stesso tempo, la fragilità di questi strumenti, stretti all'interno di percorsi amministrativi che si muovono tra esigenze di efficacia funzionale, da un lato, e aperture alla trasparenza, dall'altro .*

L'applicazione degli strumenti di partecipazione offre ai cittadini la possibilità di entrare a far parte delle scelte future, indirizzando l'Amministrazione verso possibilità di osservazione del tessuto urbano seguendo prospettive diverse: sguardi di persone differenti per età, sesso, zone di residenza, unite dalla passione per la partecipazione al futuro della loro città. Quando la partecipazione sviluppa tutte le possibili potenzialità positive, l'amministrazione e i cittadini divengono partner attivi del processo comunicativo, composto da scambi di pareri e soprattutto da pratiche di ascolto. Per mezzo dell'attività laboratoriale il processo di ascolto e partecipazione è stato seguito fino al suo momento conclusivo, ossia alla valutazione delle attività di comunicazione. L'analisi di queste fasi mostra una

realtà - talvolta segnata da diffidenze reciproche – ma sostanzialmente positiva: viene messo in luce l'inizio di un dialogo fra cittadini e Amministrazione che può portare a risultati futuri, in particolare se si manifesta una precisa volontà politica a favore dei processi inclusivi e se si attivano quegli strumenti che danno ai cittadini la sensazione di avere un ruolo attivo e importante.





introduzione

“Bologna si fa in Sette”: un percorso di partecipazione

Nel periodo ottobre 2007 – gennaio 2008 il Settore Territorio e Urbanistica e l'Urban Center del Comune di Bologna hanno organizzato una serie di incontri destinati ai cittadini allo scopo di far conoscere le principali caratteristiche del PSC (Piano Strutturale Comunale) in fase di approvazione.

Per descrivere il PSC nei suoi progetti principali sono state utilizzate le “Sette città” (città della Ferrovia, città della Tangenziale, città della Collina, città del Reno, città del Savena, città della via Emilia Ponente, città della via Emilia Levante), figure del territorio attraverso le quali Bologna viene immaginata in una prospettiva futura. Ai momenti di incontro e discussione con i cittadini (i forum) sono di volta in volta seguite le passeggiate e le escursioni del territorio (i trekking), per osservare da vicino i luoghi interessati in compagnia dei tecnici specializzati del Settore Territorio e Urbanistica del Comune di Bologna.

L'intero percorso è stato affiancato da un lavoro di monitoraggio ed analisi svolto da un gruppo di esperti del Dipartimento di Comunicazione, Università di Bologna, diretto dal Prof. Roberto Grandi, docente di Comunicazione Pubblica.

Presso lo stesso Dipartimento è stato organizzato un laboratorio legato alla comunicazione del PSC di Bologna, interno alle attività del Corso di Laurea Specialistica in Scienze della Comunicazione Pubblica, Sociale e Politica, a cui hanno partecipato otto studenti, con i quali è stato realizzato il lavoro che prende corpo in queste pagine.

premesse metodologica

COMPOSIZIONE DEL QUESTIONARIO

La necessità di interpellare direttamente i cittadini è stata dettata dall'esigenza di avere un loro feed back, utile per valutare l'efficacia del percorso "Bologna si fa in sette". Per raggiungere questo scopo con gli studenti è stato elaborato un questionario basato su tre obiettivi principali:

- proporre una riflessione sulle modalità di **partecipazione** realizzate dal Settore Territorio e Urbanistica,
- tentare di valutare il **gradimento** delle iniziative (forum e trekking),
- monitorare il grado di effettiva conoscenza da parte dei cittadini del **PSC**, ovvero dello strumento attraverso il quale è possibile immaginare la Bologna del **futuro**.

Come verrà ampiamente discusso nelle pagine seguenti, il questionario si è rivelato un utile strumento per rilevare sia le opinioni dei partecipanti alle iniziative, sia il parere di coloro che erano venuti a conoscenza delle stesse. In particolare lo studio dell'aspetto legato alla comunicazione degli eventi ha dato risultati interessanti e ha favorito lo stabilirsi di un clima di credibilità e fiducia fra l'Istituzione e i suoi cittadini.

CAMPIONE

Un problema che ci siamo posti all'inizio del percorso di ricerca è stato quello legato alla definizione del campione da interpellare. Abbiamo scelto di utilizzare Internet per sottoporre il nostro questionario, utilizzando una serie di indirizzi di e-mail rilasciati spontaneamente dai cittadini che negli ultimi anni hanno partecipato alle iniziative inclusive organizzate dal Comune.

Tramite e-mail è stato attivato un primo contatto formale con 320 soggetti, realizzato mediante la spedizione di una lettera ufficiale firmata dall'Università di Bologna e dal Settore Territorio e Urbanistica, con la quale si avvisava del lavoro di ricerca in corso. Le persone che hanno risposto affermativamente a questa prima e-mail sono state incluse nella spedizione del questionario. Il campione si è quindi autoselezionato: 74 sono i soggetti che hanno restituito il questionario compilato e che rappresentano un pubblico selezionato, informato e istruito sulle attività partecipative condotte dal Settore Territorio e Urbanistica e dall'Urban Center, nonché competente sugli argomenti trattati.

Per questi motivi il campione utilizzato non può essere considerato rappresentativo dell'intera città di Bologna; i dati che di seguito presentiamo non vanno perchiò estesi a tutta la cittadinanza ma possono essere considerati come un primo momento di riflessione e valutazione delle attività realizzate.

MEZZO UTILIZZATO

Il questionario è stato spedito attraverso l'e-mail, utilizzando dunque una modalità asincrona peculiare. A differenza del contatto diretto face-to-face fra ricercatore e pubblici di riferimento, l'utilizzo di Internet predispone un ambiente che per certi versi si configura come "freddo", poiché non permette di cogliere quell'insieme di aspetti tipici della relazione (sguardi, toni di voce, gesti,..). In linea con questa prospettiva si rintracciano però anche delle caratteristiche positive offerte dal mezzo, quali ad esempio il fatto che il soggetto possa rispondere rimanendo comodamente seduto davanti al proprio PC, all'interno di un contesto che gli è "proprio"; elementi capaci di generare un senso di sicurezza e di "contenimento protettivo" che possono risultare di grande aiuto psicologico nella compilazione dei questionari. In sostanza se da un lato l'uso dell'e-

mail determina una perdita di elementi importanti per l'interpretazione delle risposte dei questionari (feedback basato su elementi emozionali), dall'altro favorisce la disponibilità dell'utente ad evitare giochi di parole, proponendo risposte che puntano direttamente al cuore dei problemi, senza il timore di colpire la sensibilità dell'intervistatore.

Si può dunque affermare che l'intervista via e-mail:

- riduce la distanza fra intervistatore e intervistato (l'intervistato si sente sullo stesso piano dell'intervistatore)
- non impone temporalità (si possono leggere le domande e decidere di rispondere in un secondo momento)
- talvolta produce maggiore intimità (proprio per il fatto di essere in un ambiente "proprio" e "confortevole" da cui rispondere)
- propone uno scambio comunicativo facilitato per "de-individualizzazione" e "anonimato visivo" (l'intervistato non si mostra e di conseguenza non si sente sotto analisi a 360 gradi)
- riduce i processi di *generalizzazione di status* (costruzione della fiducia dell'altro attraverso script e stereotipi).

L'alto grado di coinvolgimento dei soggetti del campione verso i temi trattati nel questionario ha avuto degli esiti positivi su più fronti:

- le difficoltà che il mezzo determina sembrano non aver avuto conseguenze nella partecipazione di determinate fasce d'età: come vedremo nelle prossime pagine, i risultati mostrano che la fascia dai 46 ai 65 anni è la più rappresentata e non, come ci si poteva aspettare, quella fino ai 45. Ciò dimostra che nonostante Internet e i nuovi media siano generalmente molto utilizzati dalle nuove generazioni, anche le persone di mezza età e gli anziani hanno saputo e voluto utilizzare l'e-mail per partecipare al questionario;
- abbiamo riscontrato una volontà di partecipazione che emerge in particolare modo dall'impegno dimostrato nell'elaborazione delle risposte aperte;
- l'interesse verso le iniziative proposte dal Settore Territorio e Urba-

nistica non solo è emerso dalle risposte, ma ha avuto degli effetti sul questionario stesso, che è stato da molti considerato una sorta di prosecuzione del progetto partecipativo, con funzione di ascolto "personalizzato";

- in alcuni casi si è trattato di vero e proprio entusiasmo: alcuni questionari testimoniano la volontà di partecipare alle scelte dell'Amministrazione Comunale, mettendo in gioco una propria responsabilità civica.

Naturalmente vanno segnalate anche le difficoltà legate alla scelta di realizzare un questionario tramite l'ambiente online: alcune domande possono andare totalmente evase, a differenza di ciò che accade quando il contatto fra intervistatore e intervistato è face-to-face e dunque l'uno può insistere sull'altro per tentare di avere dei dati o per motivare la scelta di non darne. Si tratta di "buchi" nel questionario che il ricercatore non può riempire e che vanno indicati nell'interpretazione generale del campione.

Nel nostro questionario erano presenti anche alcune domande a risposta "aperta" dove l'intervistato aveva la possibilità di utilizzare tutto lo spazio che voleva per dare il suo contributo. In questi casi può succedere di allontanarsi dal tema della domanda, dato che il controllo dell'intervistatore è ovviamente pressoché inesistente. Di fatto però testimonia – di nuovo – un voler prendere la parola, in un contesto predisposto all'ascolto, per dire la propria opinione, per sentirsi ascoltato/a, per partecipare al futuro della città, tutti aspetti positivi, che vanno ben al di là dei risultati stessi del questionario.

restituzione dei risultati

DESCRIZIONE DEL CAMPIONE

Come sottolineato nell'introduzione, il campione inizialmente definito dal gruppo di ricerca¹ è stato ridimensionato in maniera importante mediante un processo di autoselezione. I dati di seguito riportati sono il frutto dell'analisi effettuata su 74 questionari compilati correttamente e restituiti in tempo utile.

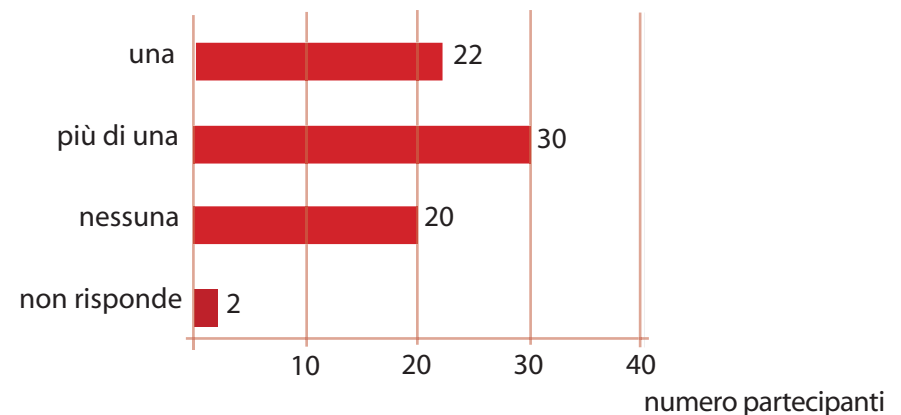
La distribuzione del campione rispetto al **genere** risulta abbastanza equilibrata, nonostante una sovrarappresentazione degli uomini (59%) rispetto alle donne (38%). L'**età** media degli intervistati è di 48 anni e, complessivamente, più della metà del campione ha un'età compresa tra 46 e 65 anni².

È una delle ragioni per cui, come emerge dall'analisi dei **dati sull'occupazione**, pochi sono i soggetti in posizione non lavorativa (sul totale, 23 sono pensionati, studenti o disoccupati). La maggioranza, lavoratori dipendenti ed autonomi, svolge attività di natura diversa e le definizioni fornite non sempre permettono di stabilire se esiste una connessione diretta tra tali attività e i temi trattati dal Forum. Questo dato ci è sembrato rilevante, perché mostra che l'interesse per le iniziative organizzate dal Settore Territorio e Urbanistica e dell'Urban Center non hanno richiamato solo l'attenzione degli "addetti ai lavori", con competenze specifiche legate alle questioni toccate, ma hanno incuriosito anche il cosiddetto "cittadino medio", non competente ma sensibile ai cambiamenti in atto.

Il **livello di istruzione** del campione, infine, è piuttosto elevato: 6 soggetti su 10 dichiarano di aver conseguito la laurea e la parte restante è costituita quasi completamente da diplomati³.

Seppure prevedibile, considerate le modalità di selezione del campione precisate in precedenza⁴, è importante sottolineare che tra i soggetti che hanno restituito il questionario si riscontra una notevole **familiarità alla partecipazione**. Come evidenziato dal grafico 1, infatti, la maggior parte di loro (circa 7 intervistati su 10) sostiene di aver già preso parte a una o più iniziative inclusive organizzate dal Comune di Bologna o dai Quartieri, quali Laboratori di Urbanistica Partecipata, incontri nelle sedi di Quartiere e il Forum "Bologna Città che cambia" (a cui hanno partecipato, rispettivamente 35, 31 e 26 intervistati⁵).

Grafico 1: Familiarità alla partecipazione - a quante iniziative precedenti i soggetti del campione avevano partecipato



COMUNICAZIONE DELLE INIZIATIVE

Al fine di informare la cittadinanza riguardo al Forum, il Settore Territorio e Urbanistica ha utilizzato diversi canali e mezzi di comunicazione, diretta e indiretta – e-mail e telefonate, volantini e cartoline, radio, tv e giornali, sito web del PSC, Urban Center, Laboratori in corso.

Più della metà del campione afferma di essere venuta a conoscenza del Forum attraverso e-mail e telefonate, avendo rilasciato il proprio indirizzo e il proprio numero in precedenti occasioni di confronto pubblico. Canali efficaci per raggiungere gli intervistati sono stati anche il sito web del Comune e del PSC e la partecipazione ai Laboratori⁶, mentre la comunicazione mirata attraverso volantini e cartoline e l'allestimento dell'Urban Center hanno contribuito in maniera meno significativa a diffondere l'informazione, così come il passaparola. Marginale, infine il ruolo dei mezzi di comunicazione di massa: il giornale ha raggiunto solo 3 intervistati, la radio nessuno.

La maggior parte dei rispondenti, inoltre, dichiara di aver utilizzato più canali – mediamente due – e analizzando le combinazioni possibili emerge che gli abbinamenti più significativi si hanno tra laboratori, e-mail, telefonate e sito web. È opportuno osservare che le risposte fornite riflettono le caratteristiche del campione: in generale le persone che partecipano ai laboratori spesso rilasciano i loro dati e di conseguenza possono essere contattate direttamente, invitate a visitare il sito per approfondire gli argomenti trattati o, come in questo caso, interpellate per rispondere

ad un questionario. Anche la variabile età che, presumibilmente, avrebbe potuto indicare scelte specifiche relative ai canali utilizzati, in particolare rispetto all'uso delle nuove tecnologie, non ha influenzato le risposte, sia per l'elevato livello di istruzione del campione, sia perché la compilazione del questionario presupponeva la conoscenza degli strumenti di comunicazione telematica.



partecipazione

«Se si vuole aumentare la partecipazione occorre dimostrare che in qualche modo può incidere sulle decisioni e azioni dell'Amministrazione» R.C.

«E' importante per il cittadino sentirsi partecipe delle scelte della città» D.B.

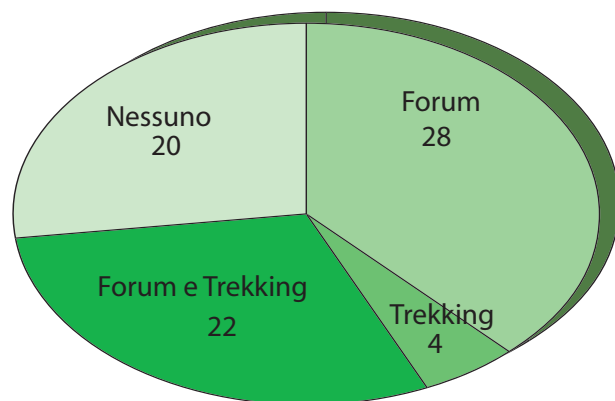
*«La partecipazione è coinvolgimento e la maniera più congrua di avere il punto di vista di chi fruisce la città»
Anonimo*



MODALITÀ DI PARTECIPAZIONE

Una parte importante del questionario è stata destinata alla raccolta di informazioni relative alle modalità di partecipazione del campione, per comprendere se e in quale misura gli intervistati avessero preso concretamente parte alle iniziative – forum e trekking – organizzate per informare e discutere del PSC. Complessivamente emerge che gran parte del campione (54 su 74) ha partecipato almeno a un incontro del forum o a una delle escursioni sul territorio, essendo quindi in grado di rispondere anche alle domande di approfondimento ad essi correlate, in seguito analizzate⁷. In particolare alla domanda sulla partecipazione al forum hanno risposto positivamente circa 2/3 degli intervistati, mentre a quella sulla partecipazione al trekking circa 1/3 (si veda il grafico 2). È interessante notare che la quasi totalità dei soggetti che non avevano partecipato alle attività precedenti, è invece intervenuta nei forum e nei trekking di “Bologna si fa in Sette”.

Grafico 2: La partecipazione e Forum e Trekking - a quali attività i soggetti hanno partecipato (indicazioni sul totale di 74 rispondenti al questionario)



MOTIVAZIONI E RUOLO DEI PARTECIPANTI

Al fine di restituire correttamente il quadro dei dati relativi alle domande 4 (Cosa l'ha spinto a partecipare?) e 5 (In quale veste ha partecipato al forum?) è necessario considerare che, come specificato poco sopra, il campione a cui fare riferimento in questo caso è leggermente ridimensionato perché vanno compresi solo gli intervistati che hanno preso parte alle iniziative (54 su 74). A ciò si aggiunge il fatto che entrambe le domande hanno generato una porzione importante di *non risposta*, ossia una assenza di risposta alle domande fornite, che ha reso difficile rilevare le possibili connessioni tra la variabile “motivazione” e la variabile “ruolo”, interessanti per la ricerca svolta.

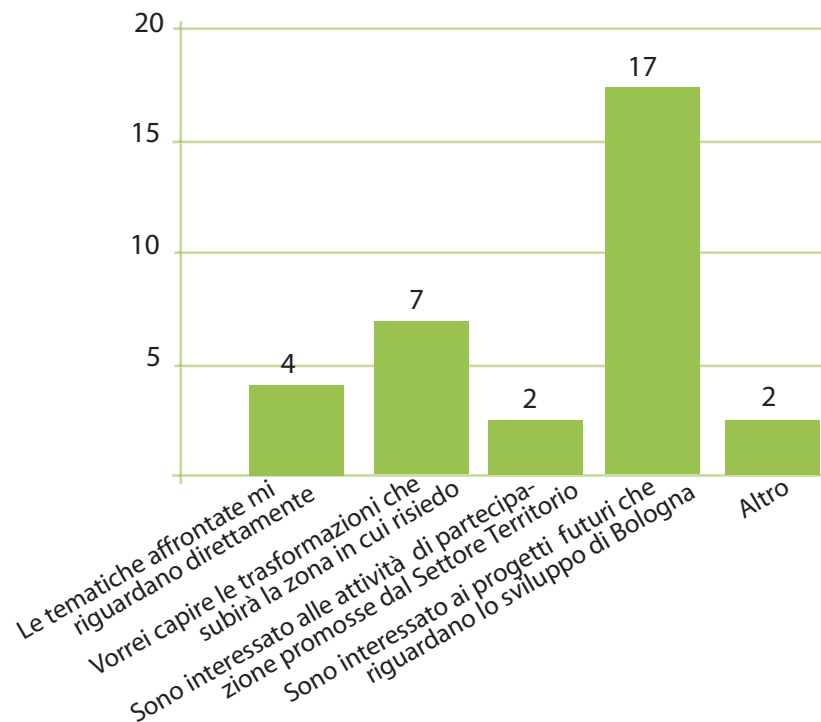
Come mostra il grafico 3⁸ la maggior parte dei rispondenti dichiara di aver partecipato all'iniziativa perché “interessato ai progetti futuri che riguardano lo sviluppo di Bologna”, piuttosto che per “capire le trasformazioni che subirà la zona in cui risiede” o perché “le tematiche affrontate lo riguardano direttamente”, denotando una propensione ad approfittare del dialogo in termini di occasione di confronto pubblico in senso più ampio (come le teorie attuali sulla partecipazione auspicano), invece che di strumento per difendere un interesse privato, come spesso accade.

Coerentemente, come evidenziato dal grafico 4⁹, in prevalenza gli intervistati affermano di aver partecipato in veste di “cittadino interessato al futuro della città”, tuttavia appaiono significativi anche i gruppi costituiti da coloro che si sono considerati “residenti in zone interessate dalle trasformazioni” e gli “addetti ai lavori”, motivati da ragioni “private” ma anche “pubbliche”. Marginali invece gli attori che si ritengono coinvolti in veste di “studenti” o di “rappresentanti di associazione”.

In ultima istanza il sopracitato fenomeno di *non risposta* ostacola l'approfondimento dell'analisi della connessione tra le due variabili e allo

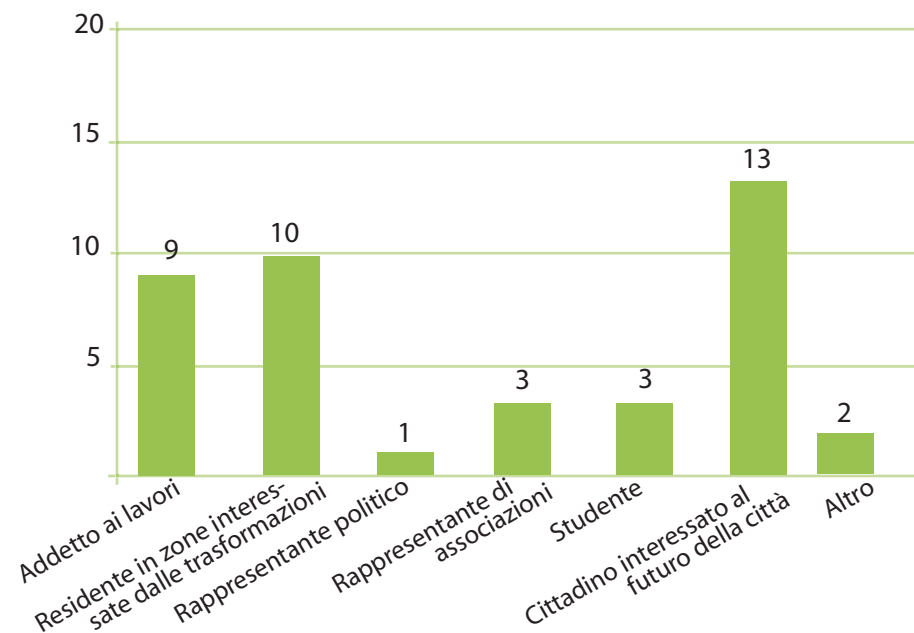
stesso tempo evidenzia l'inevitabile difficoltà riscontrata dai cittadini nel ricondurre a definizioni univoche le motivazioni che li spingono ad agire e il ruolo che ricoprono, come richiede invece la forma del questionario. Il coinvolgimento nei processi partecipativi, inoltre, spesso travalica il semplice interesse, privato o pubblico, per il tema discusso, come forse

Grafico 3: Motivazioni alla partecipazione - cosa ha spinto i soggetti intervistati a partecipare alle iniziative forum e trekking



lasciano trasparire le opzioni di risposta relative alle motivazioni, e spinge verso la sfera più generale della democrazia diretta, come riconosce un intervistato affermando di partecipare per «Esercitare il mio diritto di consenso o di critica verso i politici che ho espresso con il mio voto e che attualmente amministrano questa città»(A.Q.).

Grafico 4: Ruolo dei partecipanti - in quale veste i soggetti intervistati hanno partecipato agli eventi del Forum



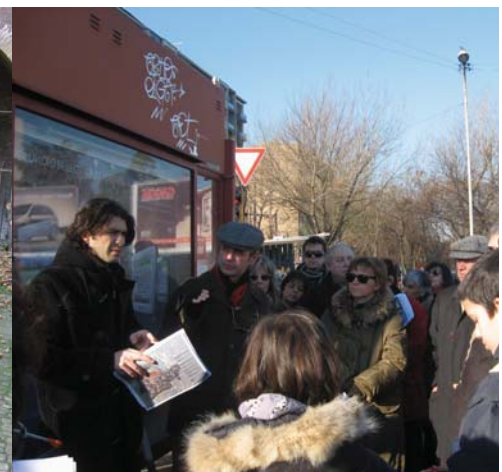


gradimento delle iniziative

*«Ritengo efficace l'abbinamento tra gli incontri/
dibattito e la visita direttamente sul luogo» S.F.*

*«Le informazioni devono essere sintetiche e semplici,
altrimenti sono interessanti solo per gli addetti ai
lavori » G.A.*

*«Constatate sul "campo" le iniziative in atto, le
trasformazioni che stanno avvenendo, i progetti allo
studio, è molto più interessante di qualsiasi articolo o
descrizione giornalistica» M.G.*



ASPETTATIVE

Al fine di contestualizzare i dati relativi al grado di soddisfazione del campione nei confronti dell'iniziativa, è stato preventivamente chiesto agli intervistati quali fossero, secondo loro, gli obiettivi del forum, permettendo di esprimere anche più di una preferenza (domanda 7).

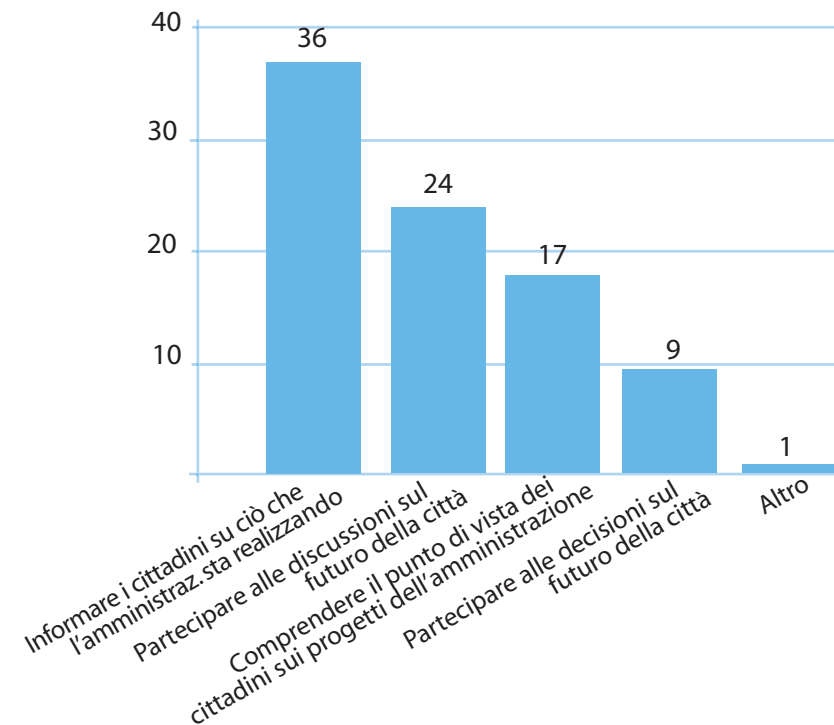
Come si evince dal Grafico 5¹⁰, coloro che hanno risposto percepiscono il Forum principalmente come occasione per parlare delle scelte pubbliche, per essere informati su ciò che l'amministrazione sta realizzando, ma anche per poter partecipare alle discussioni e far comprendere il loro punto di vista sui progetti, piuttosto che per recepire attivamente le istanze dell'istituzione. In sostanza lo definiscono **una forma di partecipazione alle decisioni dell'amministrazione**.

Seppure a prima vista la discriminazione fra i due poli individuati appare per lo più una questione formale, in realtà essa rivela quanto il termine "partecipazione" possa generare significati sostanzialmente diversi, o comunque gradi diversi di coinvolgimento, che vanno dalla semplice informazione unilaterale da parte dell'amministrazione verso la cittadinanza, alla possibilità offerta ai singoli cittadini di influire concretamente sulle scelte pubbliche. Il grado di soddisfazione dei partecipanti a un processo inclusivo dipende fortemente dalla comprensione del livello in cui si svolge la discussione.

In questo caso la maggior parte degli intervistati pare comprendere che l'iniziativa – avendo come oggetto un Piano già adottato e in fase di approvazione, al quale è possibile richiedere modifiche solo attraverso "Osservazioni Formali" previste per legge – rappresenta un modo per informare e discutere i/sui diversi punti di vista. Tale precisazione, sicuramente non esaustiva, può rappresentare un'utile premessa alla restituzione delle valutazioni e dei commenti dei partecipanti.

In generale va sottolineato che la quasi totalità dei rispondenti ha espresso un parere più che positivo nei confronti delle politiche di partecipazione realizzate dall'Amministrazione Comunale. Un solo intervistato ha espresso un parere polemico, affermando che l'obiettivo del forum era quello di dare ai cittadini "una pseudo parvenza di partecipazione alle scelte".

Grafico 5: Obiettivi attesi dalla partecipazione al Forum- gli obiettivi del Forum secondo l'opinione degli intervistati



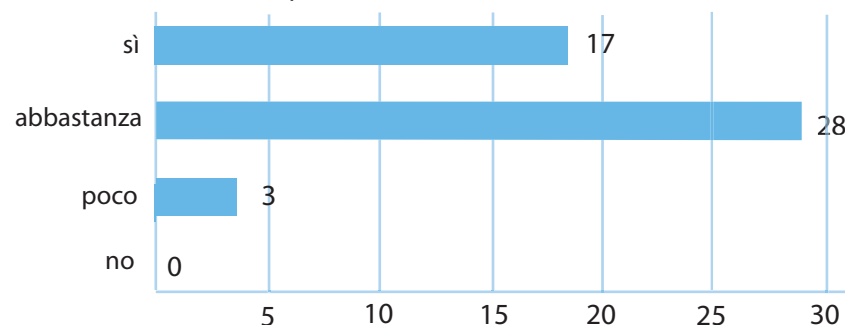
VALUTAZIONE INIZIATIVE SINGOLE

Considerato che, come sottolineato in precedenza, non tutti gli intervistati hanno partecipato alle iniziative, è necessario ricordare che le risposte relative alle loro valutazioni fanno riferimento a sottocampioni composti da:

- 48 intervistati per il forum;
- 27 per il trekking.

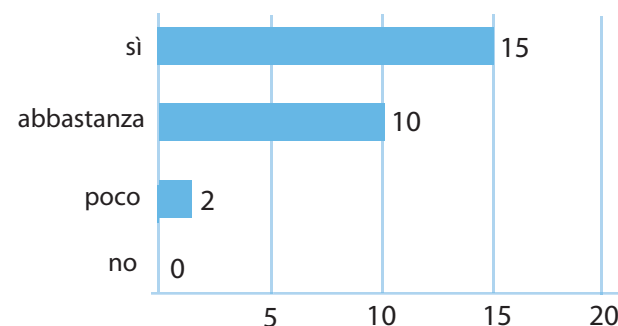
Come mostra il grafico 6 la maggior parte di chi ha partecipato agli incontri di discussione si dichiara abbastanza soddisfatto; poche di conseguenza sono le risposte negative. Il dato è confermato anche dalle risposte alla domanda 9 (Ora che il forum è concluso, vi riparteciperebbe?),

Grafico 6: Soddisfazione rispetto alla partecipazione agli incontri del Forum - risultati su 48 risposte totali



alla quale quasi tutti hanno risposto positivamente (45 intervistati su 48). Sebbene il numero dei partecipanti sia stato minore rispetto al forum, anche l'esperienza del trekking urbano ha destato molto interesse ed è risultata decisamente gradita. La quasi totalità dei rispondenti, infatti, come evidenzia il grafico 7, si è detta soddisfatta dell'esperienza alla quale ha preso parte¹¹.

Grafico 7: Soddisfazione rispetto alla partecipazione al trekking urbano - risultati su 27 risposte totali



L'EFFICACIA DEL FORUM "BOLOGNA SI FA IN 7" NELLA COMUNICAZIONE DEL PSC E DEI SUOI OBIETTIVI

Al fine di valutare i commenti contenuti nelle risposte fornite alla domanda 12 (Ritiene che il forum e il trekking siano stati strumenti utili alla comunicazione del PSC? Perché?) abbiamo utilizzato due polarizzazioni: "positivo" e "negativo", che comprendono, rispettivamente, le opzioni "sì" e "abbastanza" la prima e "no" e "poco" la seconda¹².

Considerando che alcuni intervistati non hanno risposto (16 su 74), e altri non hanno apportato motivazioni o commenti, ma hanno solo espresso la loro preferenza generale sulla soddisfazione, i dati riportati fanno riferimento all'analisi della posizione di 45 intervistati.

Le motivazioni apportate dai 41 intervistati (su 53) che si sono posizionati sul **polo positivo** (36 "soddisfatti", 17 "abbastanza soddisfatti") si possono suddividere secondo tre indici:

- il primo, che può essere denominato "*Momenti informativi diretti*", nel quale rientrano tutte le risposte relative al controllo che il cittadino può operare di persona su quanto gli viene comunicato, riguardo ai

cambiamenti del proprio quartiere e, più in generale, della propria città. In effetti, se si opera un'analisi ulteriore tra quanti hanno risposto in questo modo alla domanda e il ruolo che gli stessi ricoprivano durante i forum/trekking emerge che nove su venti sono "residenti in zone interessate dalle trasformazioni" e "cittadini interessati al futuro della città"¹³.

- Il secondo indice, "*Aggiornamento/dialogo/partecipazione*", che raccoglie tutti i commenti che hanno per oggetto sia la definizione di democrazia partecipativa, sia il dialogo fra istituzioni e cittadini. Rientrano inoltre in questa categoria anche quanti sostengono che gli incontri sono fondamentali per avere un aggiornamento più preciso sulle decisioni che vengono prese al vertice. Anche in questo caso, se si incrocia questo dato con il ruolo, la maggior parte dei rispondenti coincide con i cittadini e i residenti interessati alle trasformazioni della città.
- Infine, il terzo indice positivo, "*Commento costruttivo/positivo*", che riguarda sia tutti coloro che hanno avanzato un commento riguardo la gestione degli incontri e dei trekking, sia coloro che lo hanno criticato in maniera utile e proficua dando anche consigli per possibili eventi futuri. Questa volta i ruoli dei soggetti che hanno partecipato ai forum e trekking sono più variegati: oltre ai cittadini e ai residenti, compaiono anche gli addetti ai lavori, i politici e i rappresentanti di associazioni.

I commenti dei pochi intervistati (3 "poco soddisfatti" e 2 "non soddisfatti") che si collocano sul **polo negativo**, invece, fanno riferimento a due tipi di risposte:

- il "*Commento critico/polemico*"; che comprende coloro che hanno avanzato critiche, anche pesanti, sull'organizzazione, lo svolgimento

e in generale il forum e il trekking relativi al PSC di Bologna (sei rispondenti). Queste persone non hanno rivelato il loro ruolo all'interno delle discussioni, astenendosi semplicemente dal rispondere.

- il "*Commento negativo*", che ingloba coloro che non sono assolutamente rimasti soddisfatti dagli incontri "Bologna si fa in sette".

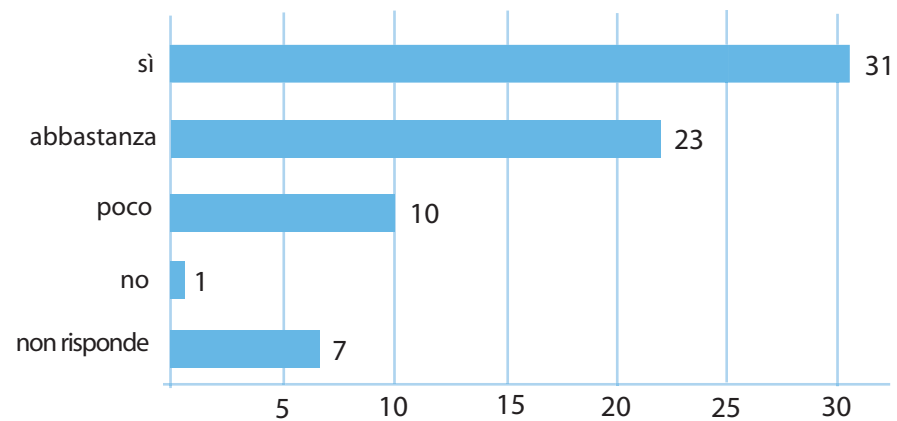
E' bene soffermarsi anche su quanti non hanno espresso nessun commento libero, ma si sono limitati a rispondere con una crocetta (in totale 17). Di questi, 15 intervistati si posizionano comunque sul versante positivo e solamente tre hanno dichiarato di essere "poco soddisfatti" senza dare motivazioni al riguardo.

Concludendo, il cittadino "tipo" è rimasto abbastanza soddisfatto sia di come sono stati svolti gli incontri, sia delle informazioni che, grazie a questa nuova tipologia di dialogo tra amministratori e amministrati, è riuscito ad ottenere. In particolare è stata gradita la scelta di un metodo, semplice e diretto, capace di mettere a proprio agio il cittadino dandogli la possibilità di intervenire e di fare un proprio commento relativamente all'argomento trattato. L'idea di partecipazione, grazie ai forum e ai trekking, ha preso forma nelle menti dei bolognesi. Chi aveva già avuto precedenti esperienze, ha potuto operare un confronto e apportare commenti e critiche che rimangono una fonte importante e valida sia per la valutazione generale delle fasi di comunicazione del PSC, sia per la costruzione di proposte future di partecipazione.

Osservando il grafico 8 (pag. seguente), relativo alla domanda 13 ("Le sono chiari gli obiettivi del PSC?") si evince che, complessivamente, gli obiettivi sono sembrati chiari. Sebbene la lettura incrociata dei dati avrebbe potuto dare luogo a risultati interessanti, a causa del significativo fenomeno di *non risposta* alla domanda 5 ("In quale veste ha parteci-

pato al forum?"), già precedentemente segnalato, non è stato possibile verificare se esistevano differenze nella percezione degli intervistati a seconda del ruolo ricoperto nel corso dell'iniziativa.

Grafico 8: Valutazione dell'efficacia delle iniziative del Forum nella comunicazione del PSC - chiarezza degli obiettivi del PSC per gli intervistati





le opinioni sul PSC e il futuro di Bologna

«Incentivare la comunicazione vera e diretta tra cittadino e amministrazione porta benefici ad entrambi» D.B.

«Questa è la prima prova di partecipazione urbanistica nella nostra città, è un primo passo importante, ma in futuro si può fare di più» Anonimo

«Occorre condividere con i cittadini i progetti strategici per lo sviluppo della città» Anonimo



LE OPINIONI SUL PSC

La domanda 14 (Cosa pensa in generale del PSC? Riuscirebbe a definirlo?), presupponendo una risposta aperta e libera, ha inevitabilmente generato una gran varietà di commenti, difficilmente sintetizzabili o interpretabili in maniera univoca. Ciononostante, è possibile tentare di delineare un quadro che ricostruisca l'andamento generale delle risposte.

Innanzitutto è necessario premettere che alcuni intervistati non hanno risposto a questa domanda (23 su 74) e che vi sono anche 8 soggetti che dichiarano di non essere in grado di definire e quindi commentare il PSC perché non detengono sufficienti informazioni a riguardo o perché pensano non sia la sede adeguata per farlo.

Un'analisi approfondita dei risultati fa emergere una certa preponderanza di giudizi positivi rispetto a quelli negativi (33 i primi e 13 i secondi), ma allo stesso tempo mette in evidenza la difficoltà riscontrata dagli intervistati nel fornire una definizione chiara e precisa del PSC, anche se in precedenza avevano considerato chiari i suoi obiettivi (come mostra il grafico 8 - pag. 20).

In conclusione, sebbene tale difficoltà potrebbe essere stata generata anche dalla parziale ambiguità della domanda stessa, i dati rilevati fanno riflettere ancora una volta sulla complessità della natura del PSC, uno strumento ancora non metabolizzato dai cittadini.

PARTECIPARE ALLE SCELTE SUL FUTURO DELLA CITTÀ

Rispondendo all'ultima domanda del questionario¹⁴ gli intervistati hanno potuto esprimere le proprie preferenze sugli strumenti che l'Amministrazione dovrebbe utilizzare in futuro per rendere noti gli orientamenti generali per lo sviluppo urbanistico della città. La discussione attraverso la formula dei laboratori e l'organizzazione di momenti

informativi dedicati ai cittadini (come il forum "Bologna si fa in 7") sono le soluzioni maggiormente indicate dagli intervistati (rispettivamente 49 e 44 preferenze); considerano comunque importante anche la diffusione delle informazioni su giornali, tv e siti web del Comune e del PSC (26 preferenze). Marginale, invece, la porzione del campione che considera i sondaggi uno strumento utile per discutere con i cittadini e conoscere le loro valutazioni.

In generale questa domanda ha suscitato un certo interesse e alcuni intervistati hanno anche suggerito proposte e idee alternative per rendere più efficace il rapporto tra il cittadino e l'Amministrazione. Fra queste ad esempio, la possibilità di *"costituire un forum indipendente di soggetti associati e singoli a scala sovra-comunale e dotarlo di strumenti tecnico-operativi per l'attivazione della partecipazione dei cittadini e per la redazione di proposte finalizzate ad usi del territorio sostenibili (rinnovo delle risorse naturali, relazioni sociali solidali, ...)"* (M.P.), o di discutere i temi in oggetto *"preventivamente con i cittadini mediante dibattiti pubblici nei quartieri che dovrebbero però anche avere potere decisionale in ambito locale e fortemente condizionante in ambito comunale, sempre a patto che Comune e Quartieri rendano realmente note le problematiche da affrontare in modo capillare nella diffusione a tutta la cittadinanza, mantenendosi neutrali dagli interessi corporativi legati al partito di governo ma tesi unicamente alla ricerca del bene comune"* (A.Q.).

Esse confermano ciò che già appare dall'analisi delle singole preferenze, ovvero l'orientamento verso iniziative future che coinvolgano *"chiunque abbia volontà di partecipare, trovando le formule appropriate"* (Anonimo), che informino il cittadino e permettano di discutere preventivamente con l'Amministrazione le decisioni attinenti alle diverse realtà cittadine.

NOTE

¹ Tale gruppo era costituito da tutti i soggetti che nel corso degli incontri del forum "Bologna si fa in Sette. La nuova stagione del PSC" e di precedenti iniziative di partecipazione, organizzate dal Comune e da Urban Center, hanno rilasciato il loro indirizzo e mail.

² A questa domanda 3 intervistati non hanno risposto.

³ Solamente due gli intervistati che hanno frequentato la scuola dell'obbligo e 5 che non hanno risposto a questa domanda.

⁴ Il riferimento è alla premessa metodologica.

⁵ La domanda 1 (A quali iniziative aveva già partecipato prima del forum "Bologna si fa in 7"?) ammetteva più risposte.

⁶ Anche la domanda 2 (Come è venuto a conoscenza del Forum "Bologna si fa in 7") ammetteva più risposte. L'opzione "e-mail e/o telefonate" è stata scelta da 43 intervistati, "il sito web del Comune di Bologna e sito web del PSC" da 36 e "partecipazione ai Laboratori" da 25

⁷ I 20 intervistati rimanenti, avendo comunque partecipato a iniziative precedenti ed essendo a conoscenza delle tematiche trattate dal questionario, hanno potuto esprimere le loro opinioni e i loro atteggiamenti rispondendo alle domande generali sull'iniziativa e sul PSC.

⁸ I valori riportati escludono le non risposte degli intervistati che non hanno partecipato all'iniziativa "Bologna si fa in 7".

⁹ Anche in questo grafico i valori riportati escludono le non risposte degli intervistati che non hanno partecipato all'iniziativa "Bologna si fa in 7".

¹⁰ I valori riportati nel grafico sono stati espressi da un totale di 51 intervistati che hanno risposto a questa domanda. Tra i 23 soggetti che non hanno risposto, 12 avevano precedentemente dichiarato di non aver partecipato al Forum, 10 non l'avevano specificato, solo 1 ne ha preso parte non volendo tuttavia esprimere questo giudizio.

¹¹ Per un approfondimento delle valutazioni dei partecipanti è opportuno fare riferimento alla parte che segue dove si esplora il risultato delle domande aperte, offrendo un quadro certamente più ricco delle opinioni del campione

¹² In dettaglio i risultati si sono suddivisi come segue: 36 "soddisfatti", 17 "abbastanza soddisfatti", 3 "poco soddisfatti", 2 "non soddisfatti" e 16 non rispondono.

¹³ Tra i rimanenti 11, 7 non hanno rivelato il ruolo che ricoprivano, cioè non hanno risposto; 3 erano addetti ai lavori e 2 studenti.

¹⁴ La domanda 16 (Riguardo al futuro, lei pensa che gli orientamenti generali per lo sviluppo urbanistico della città debbano essere: appresi attraverso particolari momenti informativi dedicati ai cittadini (come il forum "Bologna si fa in 7"), comunicati dai giornali, dalle tv e dai siti web del Comune e del PSC, discussi preventivamente con i cittadini mediante la formula dei Laboratori, discussi con i cittadini mediante sondaggi, altro) ammetteva più risposte.

il questionario

La comunicazione del PSC della città di Bologna - Questionario

Nome (facoltativo) _____ Cognome (facoltativo) _____

Età _____ Sesso M F

Titolo di studio _____ Impiego _____

Quartiere di residenza _____

Città di interesse tra le sette del PSC (può indicare più risposte):

- città della Ferrovia
- città della Collina
- città della Tangenziale
- città del Savena
- città del Reno
- città della via Emilia Levante
- città della via Emilia Ponente

1) A quali iniziative aveva già partecipato prima del forum "Bologna si fa in 7"?

- laboratori di urbanistica partecipata
- precedenti fasi del Forum Bologna Città che Cambia (anni 2005-2006)
- incontri nelle sedi di quartiere
- non avevo partecipato a nessuna iniziativa precedente
- altro _____

2) Come è venuto a conoscenza del forum "Bologna si fa in 7"?

(può indicare più risposte)

- partecipazione ai Laboratori
- volantini e cartoline
- e-mail e/o telefonate
- radio
- tv e giornali
- sito web del comune di Bologna e sito web del PSC (Piano Strutturale Comunale)
- Urban Center
- passaparola
- altro _____

Ha partecipato a qualche incontro del forum "Bologna si fa in 7"? Se sì risponda alle domande successive, altrimenti passi alla domanda n. 9.

3) A quali incontri ha partecipato? (può indicare più risposte)

- città della Ferrovia
- città della Collina
- città della Tangenziale
- città del Savena
- città del Reno
- città della via Emilia Levante
- città della via Emilia Ponente

4) Cosa l'ha spinto a partecipare? (indichi una sola risposta)

- le tematiche affrontate mi riguardano direttamente**
- vorrei capire le trasformazioni che subirà la zona in cui risiedo**
- sono interessato/a alle attività di partecipazione promosse dal Settore Territorio e Urbanistica del Comune di Bologna**
- sono interessato/a ai progetti futuri che riguardano lo sviluppo di Bologna**
- altro** _____

5) In quale veste ha partecipato al forum? (indichi una sola risposta)

- addetto ai lavori**
- residente in zone interessate dalle trasformazioni**
- rappresentante politico**
- rappresentante di associazione**
- studente**
- cittadino interessato al futuro della città**
- altro** _____

6) Alle discussioni del forum

- ho preso la parola**
- ho solo assistito**

7) Quali pensa che fossero gli obiettivi del forum? (indichi un massimo di due risposte)

- informare i cittadini su ciò che l'amministrazione sta realizzando**
- far partecipare i cittadini alle discussioni sui progetti legati al PSC**
- comprendere il punto di vista dei cittadini sui progetti dell'amministrazione**
- far partecipare i cittadini alle decisioni dell'amministrazione**
- altro** _____

8) E' rimasto/a soddisfatto/a? **si** **abbastanza** **poco** **no**

9) Ora che il forum è concluso, vi parteciperebbe di nuovo?

- si** **no**

10) Ha partecipato al Trekking Urbano? Se si a quale? (può indicare più risposte)

- città della Ferrovia**
- città della Collina**
- città della Tangenziale**
- città del Savena**
- città del Reno**
- città della via Emilia Levante**
- città della via Emilia Ponente**



11) E' rimasto/a soddisfatto/a? **si** **abbastanza** **poco** **no**

12) Ritiene che il forum e il trekking siano stati strumenti utili alla comunicazione del PSC? **si** **abbastanza** **poco** **no**
Perché? _____

13) Le sono chiari gli obiettivi del PSC?
 si **abbastanza** **poco** **no**

14) Cosa pensa in generale del PSC di Bologna? Riuscirebbe a definirlo?

15) Ha utilizzato il sito web del PSC e/o il Forum Cartografico?
 Si
 no

ha commenti da fare sul sito e sul Forum Cartografico? _____

16) Riguardo al futuro, lei pensa che gli orientamenti generali per lo sviluppo urbanistico della città debbano essere (indichi un massimo di due risposte)

- appresi attraverso particolari momenti informativi dedicati ai cittadini (come il forum "Bologna si fa in 7")**
- comunicati dai giornali, dalle tv e dai siti web del Comune e del PSC**
- discussi preventivamente con i cittadini mediante la formula dei Laboratori**
- discussi con i cittadini mediante sondaggi**
- altro** _____

Commenti personali

Grazie per la partecipazione!



ALMA MATER STUDIORUM UNIVERSITÀ DI BOLOGNA