

## CANTIERE CAST MOBILE

Premessa di questa nota è che la natura stessa del Cantiere è quella di **un work in progress**, in cui definiti a priori possono essere: l'ambito di intervento, l'obiettivo generale e gli obiettivi specifici, questi ultimi anch'essi comunque passibili di modifiche, dal momento in cui le metodologie partecipative con cui sarà condotto il Cantiere stesso potranno avere esiti impreveduti rispetto a quanto il Gruppo di lavoro intende affrontare come priorità strategiche da condividere con gli attori del processo.

Indicare quindi azioni puntuali sarebbe in contraddizione con l'assunto strategico e metodologico del Cantiere, che è quello di far emergere idee e **mettere a fuoco linee di intervento** a partire dalla discussione aperta a tutti gli attori di questo "pezzo" di processo di politiche per la mobilità.

Con questa nota quindi si delinea un intervento che il Cantiere potrà affrontare nella sua parte di avvio, quella cioè finalizzata a individuare e a **creare le premesse per un'efficace politica di comunicazione pubblica relativa al Trasporto Pubblico Locale in Puglia**.

Si sottolinea che il Cantiere ha, sempre per sua natura, un carattere di **sperimentalità**, apre quindi a sviluppi piuttosto che essere un prodotto finito, pur indicando quali potrebbero essere i risultati attesi di un intervento efficace nell'ambito d'intervento indicato.

Dalle indicazioni emerse dall'Assessore ci pare di poter indicare come:

**Ambito di intervento del Cantiere:** la comunicazione fra Aziende di Trasporto Pubblico Locale e cittadini/fruitori del servizio.

### Quadro Logico del Cantiere

**Obiettivo generale:** contribuire a creare le condizioni per una efficace comunicazione fra Aziende TPL e cittadini fruitori del servizio

**Obiettivi specifici:** Il Cantiere potrà contribuire – insieme a tutte le altre iniziative messe in campo dall'Assessorato e in raccordo con quelle già avviate - al:

1. Miglioramento della **diffusione e della qualità delle informazioni** relative al TPL
2. Potenziamento della **capacità di ascolto** da parte delle Aziende delle opinioni e delle esigenze dei cittadini
3. Miglioramento della **qualità del rapporto** fra personale delle Aziende e cittadini

**Linee Strategiche dell'intervento relative a ciascun obiettivo specifico:**

LS1: strategia dell'integrazione e del raccordo fra le Aziende, fra Enti territoriali e Aziende relativamente ai diversi canali informativi;

LS2: strategia della partecipazione attiva dei cittadini al ciclo della politica del TPL: dalla condivisione delle scelte relative ai servizi, alla valutazione della qualità, alla customer satisfaction, all'animazione, attraverso metodologie partecipative, delle comunità di cittadini fruitori del servizio

LS3: strategia della logica della reciprocità nella relazione fra cittadini che prestano il servizio (personale del TPL) e cittadini che ne fruiscono.

## Percorso

**Fase di condivisione** dei problemi specifici di informazione e comunicazione fra tutti gli attori: Regione, Agenzia, Aziende TPL, Comunità dei pendolari, Enti locali, Associazioni dei consumatori, associazioni che intervengono nel settore della mobilità, seguita dalla messa a punto dei principali ambiti di intervento

**Fase di confronto** con altre esperienze sia sugli scenari di politiche pubbliche della mobilità sia sulle modalità con cui in realtà territoriali simili per complessità e contesto di riferimento, sono stati realizzati interventi relativi agli ambiti che verranno individuati nella fase di condivisione

**Fase di sviluppo di competenze:** potranno essere approfonditi temi relativi all'uso degli strumenti di e.democracy, o alla progettazione di un piano di comunicazione, o alla formazione del personale delle Aziende

## Azioni possibili

- **Analisi condivisa dei problemi e individuazione degli obiettivi:** Incontro allargato a tutti gli attori per individuare l'albero dei problemi, l'albero degli obiettivi e ambiti di sviluppo del Cantiere. Definizione del Quadro Logico degli Ambiti di intervento (14 gennaio 2011)
- **Seminario di progettazione** con esperti di politiche pubbliche e di progettazione partecipata per la definizione ed elaborazione di idee progetto (27 gennaio).
- **Scambio di esperienze** attraverso un incontro con altre Amministrazioni/Aziende che abbiano realizzato efficaci politiche di mobilità e di comunicazione sul TPL (17 febbraio)

## Metodologie e strumenti:

Nelle tre fasi individuate, le relative azioni saranno realizzate con metodologie dell'integrazione degli attori e della partecipazione, da utilizzare per l'analisi condivisa dei problemi, per l'individuazione degli obiettivi e per la definizione delle strategie di comunicazione; verranno quindi utilizzati strumenti della progettazione partecipata, del management della comunicazione, dell'e.democracy.

**Partecipanti:** Dirigenti e Funzionari delle Amministrazioni (Regione, Province, Enti Locali) e delle ATPL che si occupano di relazioni esterne e Comunicazione, rappresentanti delle Comunità dei Pendolari, associazioni di cittadini

## Risultati attesi:

- Condivisione della analisi dei problemi e della individuazione delle esigenze di comunicazione
- Acquisizione di una maggiore consapevolezza rispetto alla strategia di integrazione fra pubblico e privato e coi cittadini
- Sviluppo di idee progettuali nella definizione di interventi per la comunicazione
- Consolidamento delle comunità dei pendolari
- Consolidamento di comportamenti finalizzati alla diffusione della cultura della comunicazione.