



**CANTIERE "CAST MOBILE"**

**Report**

**Laboratorio di Progettazione  
La comunicazione per la mobilità  
Bari – Hotel Villa Romanazzi Carducci  
27 gennaio 2011**

Facilitatori

Augusto VINO e Gianfranco POMATTO

**Strutturazione della II giornata**

**Giovedì 27 gennaio 2011 – ore 9.00/13.30 – 14.30/17.30**

Il secondo appuntamento del Cantiere CAST Mobile ha avuto inizio con i saluti di Elena Tropeano - responsabile Formez per l'iniziativa - che ha ringraziato i partecipanti per l'attiva partecipazione e il vivace interesse mostrati nel corso dei lavori finora svolti (sono giunte alla sede operativa del Formez di Bari note di elogio per l'organizzazione del progetto in argomento, oltre a recensioni lodative sul social network *facebook*). Di seguito, Elena Tropeano ha presentato alcuni referenti del progetto "Idee in movimento" (in particolare Maurizio Difronzo, Stefania Liverini, Fedele Congedo, Domenico Ficco e Monica Camisa), processo partecipativo sulla Mobilità sostenibile promosso dalla Regione Puglia con il quale è stata avviata una attività di ascolto e coinvolgimento dei cittadini in ordine alla mobilità sostenibile e trasporto pubblico locale. I referenti hanno brevemente illustrato gli esiti di tale attività progettuale evidenziando le criticità emerse: in particolare la "difficoltà di comunicazione tra utenti e aziende di trasporto pubblico locale" ha costituito il nodo problematico di maggiore ricorrenza e importanza. Per questo motivo l'Assessorato alle infrastrutture strategiche e Mobilità della Regione Puglia ha avviato il processo di partecipazione focalizzato su tale tematica, realizzato dal FormezPA attraverso il "Cantiere CAST Mobile".

Infine la dott.ssa Elena Tropeano ha presentato i relatori della seconda giornata: il dott. Augusto VINO, sociologo, partner di A.Lea e consulente per le Pubbliche Amministrazioni, e il dott. Gianfranco Pomatto, docente nell'area politologica del Master in Analisi di Politiche Pubbliche (MAPP) dell'Università degli Studi di Torino e partner di A.Lea.

I due relatori hanno così introdotto il programma di lavoro della giornata, del quale si darà di seguito una dettagliata descrizione.

### **Sintesi del lavoro svolto**

Il punto di partenza del lavoro della seconda giornata di laboratorio di progettazione sono stati i Quadri Logici cui si era giunti in chiusura della prima.

In particolare sono stati considerati i QL relativi ai seguenti 4 temi:

- ACCESSIBILITÀ ALL'INFORMAZIONE E ALL'INNOVAZIONE
- INFORMAZIONE
- COMUNICAZIONE RELAZIONALE
- INTEGRAZIONE

riportati di seguito nel report (nella sezione relativa alla descrizione dei risultati) così come emersi dalla giornata del 14 gennaio 2011, I giornata di Cantiere CAST Mobile.

Ai partecipanti è stato chiesto, nelle giornate precedenti a giovedì 27, di esprimere la propria preferenza rispetto ai quattro ambiti tematici individuati, così da realizzare una prima suddivisione degli stessi in gruppi di lavoro. Tale preferenza è stata espressa sulla base di una scheda di lavoro inviata loro via mail.

Sulla base delle scelte individuali è stata verificata l'omogeneità dei gruppi di lavoro ed è stato quindi dato avvio al lavoro dei gruppi, secondo lo schema che a breve sarà illustrato.

I gruppi sono così formati:

- - ACCESSIBILITÀ ALL'INFORMAZIONE E ALL'INNOVAZIONE: Andrea Marino (Regione Puglia); Irene Di Tria (dirigente Ufficio Trasporto pubblico della Regione Puglia); Onofrio Calabrese (ingegnere, impiegato presso il Servizio Reti e Infrastrutture per la Mobilità della Regione Puglia); Chiara Tanzi (socio della associazione Tecnovita di Mola di Bari); Renato Stramaglia (responsabile CEDRI); Monica Camisa (collaboratrice di AREM); Pierpaolo Bonerba (ricercatore presso l'AREM); Domenico Ficco (ricercatore presso l'AREM); Porcelli (ricercatore presso l'AREM); Daniela Pantaleo (socio dell'associazione SORDI Apulia); Francesco Pasculli (socio di Legambiente).
- INFORMAZIONE: Gianbattista Viti (rappresentante Confcommercio); Pasquale Ardimento.(funzionario commerciale delle Ferrovie Sud-Est); Nunzia Roggio.(presidente dell'associazione A.G.E. di Barletta); Francesca La Forgia (portavoce dei Giuristi democratici); Giovanni Pepe (funzionario delle Ferrovie Sud-Est); Giancarlo Lospinuso

- (impiegato presso l'azienda Rete ferroviaria italiana); Gianluigi Rotunno (impiegato presso l'assessorato alle Infrastrutture strategiche e Mobilità della Regione Puglia); Francesco Figliolia (segreteria assessorato alle Infrastrutture strategiche e Mobilità della Regione Puglia); Giovanni Cascarano (vicepresidente FIAB – Ruota libera Bari).
- COMUNICAZIONE RELAZIONALE: Lorenzo Caldarola (avvocato); Elvira Tarsitano (socio dell'associazione Biologi ambientalisti pugliesi, A.B.A.P.); Michele Fiorella (funzionario del Comune di Barletta); Gennaro Anellino (responsabile Relazione con i clienti delle Ferrovie Nord Barese); Marialisa Moramarco (comunità di pendolari "F.A.L....LE migliorare"); Filippo Tito (socio dell'associazione RA-DICI); Perna Dibenedetto (rappresentante del Comitato dei pendolari "Trasportiamoci insieme"); Onofrio Antonio Fino (coordinatore presso il sindacato USB, Sportello del Pendolare); Nicola Accettura (rappresentante del comitato Comunità dei pendolari della provincia di Bari).
  - INTEGRAZIONE: Paco Ricchiuti (VeloService); Felice D'Agostino (impiegato presso le Ferrovie del Gargano); Giuseppe Portulano (dirigente presso il CTP di Taranto); Debora Montanaro (funzionario presso il Comune di Barletta); Patrizia Marzo (funzionario presso la Prefettura di Bari e socia dell'associazione "Fuori dall'ombra"); Nicolino Sciscio (consigliere comunale di Vico del Gargano); Angelo Mura (impiegato presso le Ferrovie Appulo lucane); Massimo Paganelli (funzionario presso l'azienda Pluriservice); Vincenzo Di Cugno (socio dell'associazione RA-DICI, progetto Ciclo Murgia); Francesco Civitella (presidente del comitato civico Metropoli Barese); Vito Nicola Ferrante (dirigente Regione Puglia, ufficio "Reti della mobilità sostenibile").

## TRACCIA PER I LAVORI DI GRUPPO

### Mattina - DEFINIZIONE DEL PROGETTO

#### Schema logico dell'intervento

A partire in particolare dai Risultati Attesi dell'intervento, ogni Gruppo dovrà individuare uno specifico progetto di intervento, che affronti anche solo uno degli aspetti del problema individuato.

La definizione del progetto, richiederà i seguenti passaggi:

- a) Descrivere quali sono gli **output** realizzati dal progetto. Gli output possono appartenere alle seguenti categorie:

- norme e regole – la produzione di un regolamento, di un piano di interventi, di una legge, etc.
- servizi – di orientamento, formazione, assistenza, etc. etc.
- prodotti materiali – comprendendo qui anche la progettazione e realizzazione di opere, ma anche di sistemi informativi, di monitoraggio, etc, etc.
- erogazione di incentivi, sussidi, etc. etc.
- .....

b) Spiegare per quale motivo l’output del progetto potrebbe costituire soluzione, anche parziale, al problema al centro dell’attenzione.

c) Indicare gli **attori istituzionali** – Regione, Province, Comuni, Associazioni di Comuni, Consorzi di Comuni, Aziende di Trasporto, altri soggetti – che saranno coinvolti a vario titolo nella attuazione dell’intervento.

d) Descrivere le **principali azioni** che consentiranno la realizzazione dell’output previsto.

### Pomeriggio - ANALISI DELLE CONDIZIONI DI REALIZZABILITÀ

A partire dal Progetto definito nel lavoro svolto nella mattina, ogni gruppo esaminerà la realizzabilità del progetto, secondo i seguenti passaggi.

a) Valutazione del **grado di cambiamento richiesto/indotto**:

- Quali cambiamenti sono richiesti e/o indotti dal progetto?

Tipologia di cambiamento	Contenuti del cambiamento
1. Cambiamenti nei comportamenti individuali	
2. Cambiamenti nella configurazione delle reti di relazioni istituzionali	
3. Cambiamenti nella distribuzione delle risorse tra gli attori	
4. Cambiamenti a livello culturale (modifica dei frame cognitivi, modifica di atteggiamenti nei confronti di un problema, modifica delle propensioni, etc.)	

- Quale è la profondità del cambiamento richiesto/indotto dalla realizzazione del progetto? (aumenta al passaggio dal livello 1. al livello 2., 3., 4.)
- Quali degli attori coinvolti nel Progetto potranno vedere con favore i cambiamenti proposti dal progetto? quali li vedranno come una minaccia? Di conseguenza, quali attori potranno costituire l’area del Consenso e quali l’area del Dissenso?

b) Individuare le **risorse necessarie**, e gli **attori** che le detengono:

A questo fine, può essere utile lo schema sottostante.

Tipologia di risorse	Risorse specifiche per il progetto	Attore/i detentori della risorsa
Risorse di consenso collettivo e/o di adesione individuale		
Risorse normative/giuridiche (produzione di regole per l'attuazione, la valutazione, etc. etc.)		
Risorse di conoscenza, informazioni, competenze		
Risorse finanziarie e strumentali		
Risorse relazionali (conoscenza diretta tra attori coinvolti nella realizzazione dell'intervento, consuetudine di rapporti, relazioni di fiducia tra alcuni attori)		

- c) Valutare quali **risorse potranno presentarsi come critiche**, e quali accorgimenti adottare perché possano essere rese disponibili.
- d) Individuare gli **ostacoli tecnici** che potrebbero impedire la realizzazione del progetto.
- e) Formulare **suggerimenti ai decisori** per rendere possibile l'attuazione del progetto.

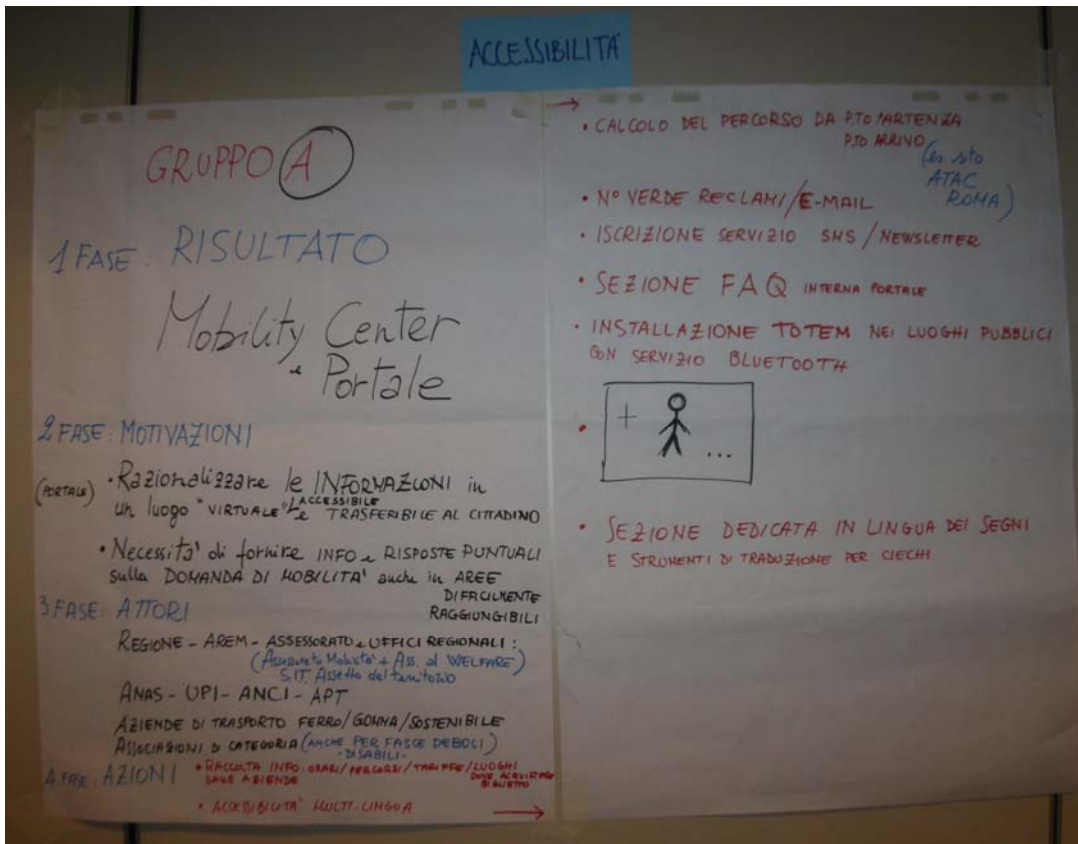
#### Sintesi dei lavori dei gruppi

I risultati del lavoro dei gruppi vengono riportati di seguito: per ciascun ambito tematico è riportato il relativo QL e i risultati del lavoro del corrispondente gruppo, integrato da quanto emerso durante le discussioni plenarie di chiusura delle due sessioni.

Ambito di intervento	ACCESSIBILITÀ ALL'INFORMAZIONE E INNOVAZIONE
<b>Obiettivi generali</b> <i>(valido per tutti gli ambiti)</i>	La qualità della vita è migliorata Gli utenti sono incentivati all'utilizzo dei mezzi pubblici La comunicazione tra aziende e utenti è adeguata
<b>Obiettivo specifico</b>	<b>OS1</b> Comunicazione è efficace e intuitiva (es. web - call center)
<b>Risultati</b>	<b>R1.1</b> Strutture per l'informazione adeguate <b>R1.2</b> Strumenti di comunicazione adeguati <b>R1.3</b> Informazione per utenza debole efficiente
<b>Attività</b>	Raccolta delle informazioni e aggiornamento costante Diffusione su mezzi tradizionali e non (TV – Televideo) Mobility Center e portale dedicato Canale digitale e televideo dedicato Servizio sms info a richiesta o su abbonamento Trasmissione MSG Bluetooth su info orari e variazioni Strumenti interattivi in luoghi già esistenti (biglietterie) Analisi del fabbisogno delle fasce deboli e potenziamento delle info attraverso gli operatori sociali

## Fase 1: DEFINIZIONE DEL PROGETTO

### RISULTATO: Mobility Center e portale



#### MOTIVAZIONI:

- razionalizzare le informazioni in un luogo "virtuale" accessibile e trasferibile al cittadino;
- necessità di fornire informazioni e risposte puntuali sulla domanda di mobilità anche in aree difficilmente raggiungibili.

#### ATTORI:

Regione – AREM – Assessorato e Uffici regionali (Mobilità, Welfare, Assetto del territorio, S.I.T.)

è necessario creare un raccordo tra Ass. alle Infrastrutture Strategiche e Mobilità e altri ambiti tematici (assessorati) come il welfare e il territorio: la collaborazione con questi assessorati consente di ampliare la tipologia di informazioni fornite e migliorare il sistema;

ANAS – UPI – ANCI – APT

per la stessa ragione, sono inseriti tra gli attori anche soggetti come l'APT, che consentono di reperire informazioni inerenti i flussi turistici interni al territorio regionale ma anche di collegamento con altre regioni / stati e quindi di strutturare un'informazione relativa alla mobilità più completa e funzionale alle necessità degli utenti (anche stagionali);

## Aziende di trasporto ferro / gomma / sostenibile

il portale potrebbe fornire anche informazioni relative alla ciclabilità.

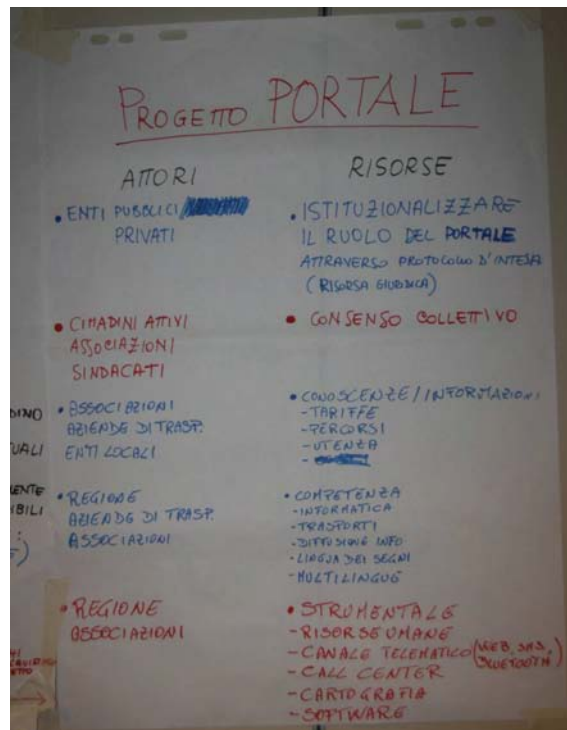
Associazioni di categoria (anche per fasce deboli quali ad esempio i disabili)

### AZIONI:

- raccolta info dalle aziende: orari, percorsi, tariffe, luoghi dove acquistare il biglietto;
- accessibilità multilingua;
- calcolo del percorso punto di partenza → punto di arrivo;
- numero verde reclami /e-mail;
- iscrizione servizio sms / newsletter;
- sezione FAQ;
- installazione totem nei luoghi pubblici con servizio bluetooth;
- personale addetto al rapporto con gli utenti (\*);
- sezione dedicata in lingua dei segni e strumenti di traduzione per ciechi.

(\*) Il simbolo dell'uomo sta ad indicare l'importanza di garantire meccanismi di approccio face to face (e non solo virtuali), mediante la formazione del personale, al fine di garantire un'effettiva accessibilità delle informazioni soprattutto per le fasce di utenti deboli.

## Fase 2: ANALISI DELLE CONDIZIONI DI REALIZZABILITÀ



La principale fonte di informazione sono le aziende in quanto loro, in prima persona anche se di comune accordo con AREM e Regione, organizzano percorsi ed orari dei mezzi di trasporto.

Questa considerazione vale ancora di più se si pensa ai servizi di tipo aggiuntivo, di livello comunale, che l'azienda può introdurre autonomamente per venire incontro a bisogni specifici.

Bisogna favorire un meccanismo di feedback rispetto alle informazioni, che consenta di avere un doppio flusso (in entrata – in uscita) in cui vengono fornite agli utenti le informazioni utili agli spostamenti e sono recepite dagli utenti informazioni relative a disservizi, bisogni specifici, qualità del servizio erogato, ecc.

Tale flusso di informazioni passa attraverso due canali:

- strumenti interattivi 2.0: intesi come strumenti di “monitoraggio” e “valutazione” dei servizi;
- l'utenza reale, intesa anche come quelle fasce di popolazione che non hanno accesso / dimestichezza con gli strumenti web.

Criticità / Risorsa critica:

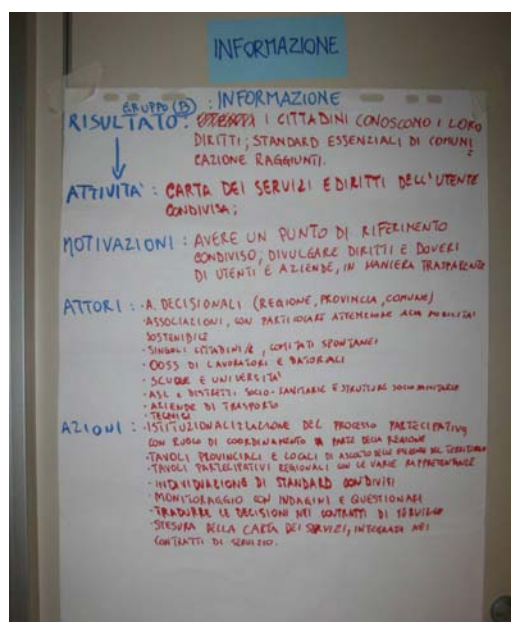
- aggiornamento delle informazioni: non tempestivo perché conseguente alle procedure di comunicazione tra azienda e Regione. Ci sono aziende che hanno meccanismi automatici di aggiornamento delle informazioni. L'utilizzo della firma certificata da parte dei responsabili del servizio (responsabili di comunicare le variazioni in Regione) potrebbe velocizzare la procedura e favorire la tempestività degli aggiornamenti;
- comunicazione “just in time”: imprevisti di livello locale (comunale) quali ad esempio lavori in corso, interruzioni, ecc sono difficili da recepire e comunicare.



Ambito di intervento	INFORMAZIONE
<b>Obiettivi generali</b> <i>(valido per tutti gli ambiti)</i>	La qualità della vita è migliorata Gli utenti sono incentivati all'utilizzo dei mezzi pubblici La comunicazione tra aziende e utenti è adeguata
<b>Obiettivo specifico</b>	<b>OS2</b> Efficace informazione sui servizi migliorata
<b>Risultati</b>	<b>R2.1</b> I cittadini conoscono i loro diritti <b>R2.2</b> Standard essenziali di comunicazione raggiunti <b>R2.3</b> Migliore comunicazione su prevenzione e sicurezza sui mezzi pubblici <b>R2.4</b> Informazioni realizzate in diverse lingue <b>R2.5</b> Utenti informati sui servizi offerti (disco bus, tariffe, offerta utenza debole)
<b>Attività</b>	Diffusione capillare della carta dei servizi Carta dei servizi e diritti dell'utente condivisa Valutazione civica dei servizi offerti Rivedere le modalità di interazione regione e aziende di trasporto Linee Guida Regione per la comunicazione minima da garantire condivisa con utenti e aziende Campagne informative sulla sicurezza Formazione operatori sulla sicurezza stradale Realizzazione di strumenti multilingua

### Fase 1: DEFINIZIONE DEL PROGETTO

**RISULTATO: i cittadini conoscono i loro diritti; standard essenziali di comunicazione raggiunti – Carta dei Servizi e diritti dell'utente condivisa**



---

**MOTIVAZIONI:**

avere un punto di riferimento condiviso; divulgare diritti e doveri di utenti e aziende in maniera trasparente.

**ATTORI:**

- organi decisionali (Regione, Provincia, Comune);
- associazioni con particolare attenzione alla mobilità sostenibile;
- singoli cittadini e comitati spontanei;
- OOSS di lavoratori e datoriali;
- scuole di ogni ordine e grado e università;
- ASL e Distretti Socio-sanitari e strutture socio-sanitarie;
- aziende di trasporto;
- tecnici.

**AZIONI:**

- istituzionalizzazione del processo partecipativo, con ruolo di coordinamento da parte della Regione;
- tavoli provinciali e locali di ascolto delle esigenze del territorio;
- tavoli partecipativi regionali con le varie rappresentanze;
- individuazione di standard condivisi;
- monitoraggio con indagini e questionari;
- tradurre le decisioni nei contratti di servizio;
- stesura della carta dei servizi, integrata nei contratti di servizio.

Si è focalizzata l'attenzione sulla Carta dei Servizi come strumento alla base dell'informazione relativa ai servizi di mobilità.

L'idea è quella di avviare un confronto mediante l'istituzione di tavoli provinciali formati non solo da tecnici ma anche da utenti ed associazioni di categoria, tale da creare un dialogo ed un confronto sul tema della mobilità a 360 gradi (e non solo da un punto di vista tecnico).

Il tavolo di confronto dovrebbe essere “istituzionalizzato”.

L'integrazione fra Carta dei Servizi e Contratti di Servizio favorisce l'attuazione concreta di quanto previsto all'interno delle Carte di Servizio stesse.

Presupposto di base: trasparenza e informazione capillare, veicolata con più strumenti.

Si avanza l'ipotesi di poter avere una Carta dei Servizi unica per tutte le aziende (standard).

## Fase 2: ANALISI DELLE CONDIZIONI DI REALIZZABILITÀ

(B) INFORMAZIONE	
RISORSE	ATTORI
<b>FINANZIARIE</b> - COFINANZIAMENTO PUBBLICO-PRIVATO	REGIONE PUGLIA AZIENDE DI TRASPORTO
<b>GIURIDICHE E NORMATIVE</b> - COMPETENZE GIURIDICHE - NORME DI RIFERIMENTO	REGIONE PUGLIA ENTI LOCALI AZIENDE DI TRASPORTO ASSOCIAZIONI
<b>RISORSE DI CONOSCENZA, INFORMAZIONI E COMPETENZA</b> - COMPETENZE TECNICHE DI VARI SOGGETTI.	TUTTI GLI ATTORI INDIVIDUATI NEL PROGETTO
<b>RISORSE DI CONSENSO COLLETTIVO E/O INDIVIDUALE</b> - INTERESSE DI TUTTI I LIVELLI DI PARTECIPAZIONE A RISORSE E FARE SINTESI SUE QUESTIONI DELLA PUBBLICITÀ	TUTTI GLI ATTORI INDIVIDUATI NEL PROGETTO
<b>RISORSE RELAZIONALI</b> - RETE CONSOLIDATA DI ATTORI, - RICERCA DELLE BUONE PRATICHE	GLI ATTORI DEL PROGETTO SONO UNA PARTE DELLA RETE, CHE SI ALENTRA OLTRE I CONFINI, ANCHE IN EUROPA.
<b>CRITICITÀ:</b> - ATOMIZZAZIONE DEI SOGGETTI INDIVIDUALI, POSSIBILE CRESCITA DI ATTI VISO - CONCORDIA FRA LE AZIENDE, TRA LA PUBBLICITÀ TERZO E LA PUBBLICITÀ GOMM, ROMANO ALL'INTERNO DELLE STESSO AZIENDE - SCARSO O INESISTENTE COORDINAMENTO FUNZIONALE TRA LE AZIENDE. - CONCORDIA TRA LE ASSOCIAZIONI. - SCARSA RAPPRESENTATIVITÀ DI ALCUNE ASSOCIAZIONI. - MANCANZA DI SCAMBIO DI INFORMAZIONI TRA GLI ENTI. - <del>SCARSA RAPPRESENTATIVITÀ</del>	<b>SUGGERIMENTI:</b> - PROMOZIONE DI ATTORI, ANCHE TIPO FORM PROF, QUESTIONARI. - INTEGRAZIONE DEI SERVIZI. - MECCANISMI INCENTIVANTI E COORDINAMENTO - TAVOLO DI COORDINAMENTO ALLARGATO AD ALTRI STAKEHOLDERS. - STIMOLI ENERGETICI AL COORDINAMENTO ED ALLA PRESERVAZIONE DELLE ASSOCIAZIONI; - VERIFICA DEI REQUISITI. - TAVOLO DI COORDINAMENTO COMUNITARIO TRA AZIENDE

Criticità:

- le informazioni sono eccessivamente frammentate;
- alla stesura della Carta dei Servizi occorrerebbe far lavorare una moltitudine di soggetti locali e sovra locali: è un processo piuttosto complesso al quale occorrerebbe lavorare per step. Normalmente questi soggetti non comunicano tra di loro.

La Carte dei Servizi può essere vista come strumento sulla base del quale l'utente è in grado di valutare la qualità del servizio.

Come facciamo ad avere informazioni anche da utenti non “strutturati” (singoli cittadini)?

Bisognerebbe ipotizzare anche meccanismi molto semplici e diretti (la possibilità di raccogliere i messaggi direttamente in contenitori posti nei nodi della rete di trasporti!).

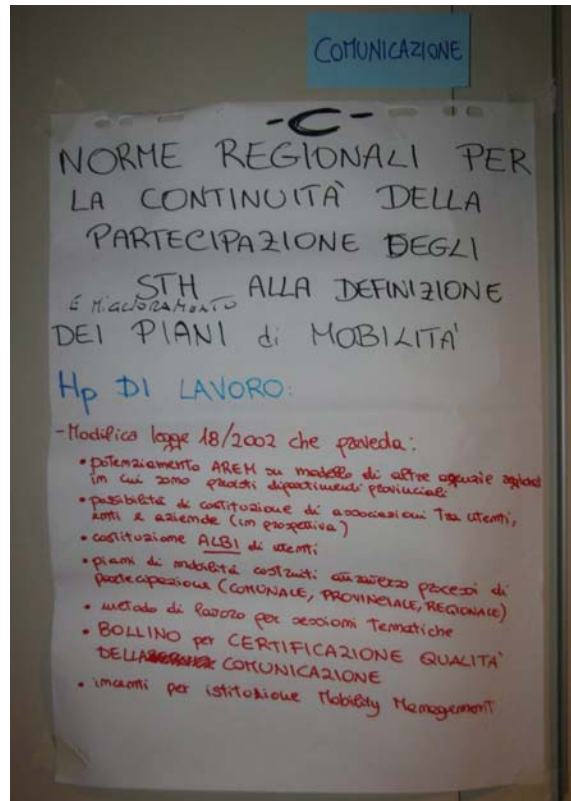
Coordinamento: è l'elemento fondamentale che permettere di avere un sostante aggiornamento della Carta dei Servizi ed un feedback continuo, anche attraverso "incentivi" che inducano i diversi soggetti a favorire lo scambio continuo di informazioni.

L'innovazione, in questo caso, è nel processo in sé: una Carta dei Servizi condivisa implica un forte lavoro di coordinamento e confronto e pertanto un cambiamento forte nei modi di interfacciarsi dei differenti soggetti coinvolti (dalle aziende, alle istituzioni, agli utenti).

Ambito di intervento	<b>COMUNICAZIONE RELAZIONALE</b>
<b>Obiettivi generali</b> <i>(valido per tutti gli ambiti)</i>	La qualità della vita è migliorata Gli utenti sono incentivati all'utilizzo dei mezzi pubblici La comunicazione tra aziende e utenti è adeguata
<b>Obiettivo specifico</b>	<b>OS3</b> Soluzioni condivise e basate sulle esigenze dei beneficiari aumentate
<b>Risultati</b>	<b>R3.1</b> La comunicazione è adeguata e bilaterale <b>R3.2</b> Aziende attente ai bisogni degli utenti
<b>Attività</b>	Azioni di mobility management e piani di spostamento Blog georeferenziato per mappe di comunità viaggianti Azioni di aggiornamento professionale sulle competenze trasversali (comunicazione...) Aziende fornitrici di mobilità, agenti in rete, tattica di "social network" Processi partecipativi anziché tavoli di concertazione (uso analisi stakeholders) Istituire albi di associazioni di pendolari che partecipano ai processi Responsabilità sociale di impresa

## Fase 1: DEFINIZIONE DEL PROGETTO

**RISULTATO: Norme Regionali per la continuità della partecipazione degli stakeholders alla definizione e miglioramento dei Piani di Mobilità.**



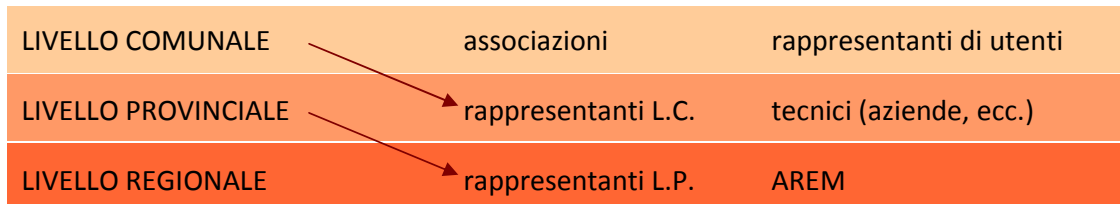
### IPOTESI DI LAVORO:

Modifica della legge 18/2002 che preveda:

- potenziamento AREM (Agenzia Regionale per la Mobilità) su modello di altre agenzie regionali in cui sono previsti dipartimenti provinciali;
- possibilità di costituzione di associazioni tra utenti, enti e aziende (in prospettiva);
- costituzione “albi” di utenti;
- piani di mobilità costruiti attraverso processi di partecipazione (comunale, provinciale, regionale);
- metodo di lavoro per sessioni tematiche;
- bollino per certificazione di qualità della comunicazione;
- incentivi per l'istituzione del Mobility Manager.

Il presupposto di partenza è che esiste un distacco tra utente ed operatore del servizio: bisognerebbe interrogarsi su come coprire tale vuoto.

Anche in questo caso emerge la necessità di strutturare tavoli di confronto, di livelli via via differenti (dal locale al regionale) al fine di connettere le problematiche micro a quelle di ambito più esteso.



Partiamo dal “Testo Unico sui Trasporti” implementandolo e rafforzandone i contenuti.

Le sessioni tematiche permettono di ottenere una strutturazione del lavoro più efficace, meno dispersiva visti anche i numerosi soggetti coinvolti. Possono inoltre favorire la discussione di temi puntuali, quali ad esempio l'utenza debole costituita dai disabili.

Rispetto al Mobility Manager occorre non solo la sua istituzione ma una vera e propria politica a supporto di tali figure, perché possano concretamente attivare le strategie a favore della mobilità sostenibile.

Nota di riflessione: si è pensato di garantire un approccio partecipativo continuativo nella definizione delle politiche di mobilità attraverso la revisione dell'impianto normativo. Una criticità può derivare dalla generale “staticità” degli impianti normativi, che rischia di ancorare eccessivamente i processi non garantendone (nei fatti) un continuo adeguamento alla realtà del territorio.

Un tema ricorrente durante il confronto è quello delle **Comunità di Trasporto**.

## Fase 2: ANALISI DELLE CONDIZIONI DI REALIZZABILITÀ

RISORSE	ATTORI
DI CONSENSO	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ENTI</li> <li>• ASSOCIAZIONI/CITADINI</li> <li>• AZIENDE → PERCORSI PARTECIPATI e COMUNITARI (PROTAGONISTI ECONOMICI E TERRITORIALI)</li> </ul>
NORMATIVO-GIURIDICHE	<ul style="list-style-type: none"> <li>• REGIONE → PERCORSI PARTECIPATI</li> <li>• PROVINCIA → RISORSE UMANE (COMPETENZE INTERNE E D'INTERAG.)</li> <li>• COMUNI</li> <li>• AREE</li> <li>• SINDACATI</li> <li>• ASS. DI CATEGORIA</li> </ul>
CONOSCENZA INFORMAZIONE COMPETENZA	<ul style="list-style-type: none"> <li>• PES CNEL → TASK FORCE MOBILITÀ</li> <li>• META-MANAGEMENT</li> <li>• FORMAZIONE PROFESSIONALE CONTINUA (RICONVERSIONE)</li> </ul>
RISORSE FINANZIARIE	<ul style="list-style-type: none"> <li>• REGIONE - PROVINCIA - COMUNE</li> <li>• UNIONE EUROPEA/REGIONE/ALTRO</li> <li>• PROJECT FINANCING</li> <li>• VENTURE CAPITAL</li> </ul>
RISORSE RELAZIONALI	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ENTI</li> <li>• ASSOCIAZIONI/CITADINI</li> <li>• AZIENDE</li> </ul> <p>Collaborazione progressiva e partecipativa</p>

L'ipotesi di base è che anche l'azienda sia disposta ad investire nel processo in quanto trae vantaggio dallo stesso, sia in termini di miglioramento del proprio servizio (e quindi di maggiore risposta ai bisogni dell'utenza) che di migliore gestione interna dell'azienda stessa.

Il processo ha effettiva valenza se riesce a mettere assieme

**competenze interne** → relative agli aspetti più tecnici sia da parte delle amministrazioni che degli operatori del settore

**competenze esterne** → di tipo più “esperienziale”, rivenienti dalla partecipazione e coinvolgimento di tutta una serie di altri soggetti non necessariamente tecnici (associazioni, comunità di pendolari, ecc.)

Metamanagement: inteso come una task force costituita da soggetti aventi differenti competenze e che si ponga come anello di congiunzione tra la parte tecnica e gli utenti del servizio.

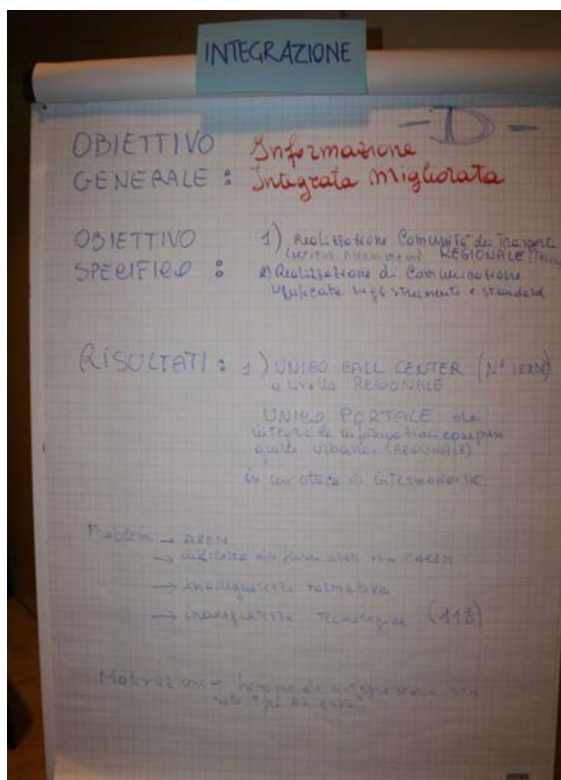
Formazione continua professionale: molto importante per le aziende perché può consentire alle stesse di rispondere in maniera continuativa ed efficace alle esigenze (mutevoli) dell'utenza.

Risorse relazionali: la rete e il confronto con diversi soggetti permette di cogliere anche spunti derivanti dall'esperienza altrui, arricchendo di conseguenza il bagaglio conoscitivo di tutti i soggetti coinvolti e di conseguenza migliorando la qualità delle risposte fornite per le diverse esigenze.

<b>Ambito di intervento</b>	<b>INTEGRAZIONE</b>
<b>Obiettivi generali (valido per tutti gli ambiti)</b>	La qualità della vita è migliorata Gli utenti sono incentivati all'utilizzo dei mezzi pubblici La comunicazione tra aziende e utenti è adeguata
<b>Obiettivo specifico</b>	<b>OS6</b> Informazione integrata migliorata
<b>Risultati</b>	<b>R6.1</b> Pianificazione coordinata della comunicazione tra le aziende di trasporto pubblico <b>R6.2</b> Comunicazione tra le aziende per l'intermodalità <b>R6.3</b> Coordinamento tra i servizi che rendono la fruizione agevole
<b>Attività</b>	Tavoli di confronto tra aziende per: a) pianificare i servizi; b) coordinare la comunicazione; c) favorire l'intermodalità Tavoli pubblici in tempo reale (web cam) Analisi e valorizzazione delle buone pratiche già esistenti a livello locale Comunicazione unificata negli strumenti, modelli, standard

### Fase 1: DEFINIZIONE DEL PROGETTO

**RISULTATO: Realizzazione Comunità dei Trasporti Regionale (istituzioni, aziende, utenti) – Realizzazione di comunicazione unificata negli strumenti e negli standard.**





---

**MOTIVAZIONI:**

bisogno di estendere l'idea di integrazione non solo al mondo delle aziende, ma a tutti i soggetti coinvolti nelle politiche di mobilità.

**AZIONI:**

- unico Call Center a livello Regionale;
- unico portale (regionale) che integri le informazioni comprese quelle urbane in un'ottica di miglioramento dell'intermodalità.

Possibili elementi problematici sono:

- mancato rafforzamento dell'AREM;
- difficoltà di agevolare il flusso dati verso l'AREM;
- inadeguatezza normativa;
- inadeguatezza tecnologica: il funzionamento dovrebbe essere quello del 118, con un call center centrale ed una rete capillare di diffusione territoriale.

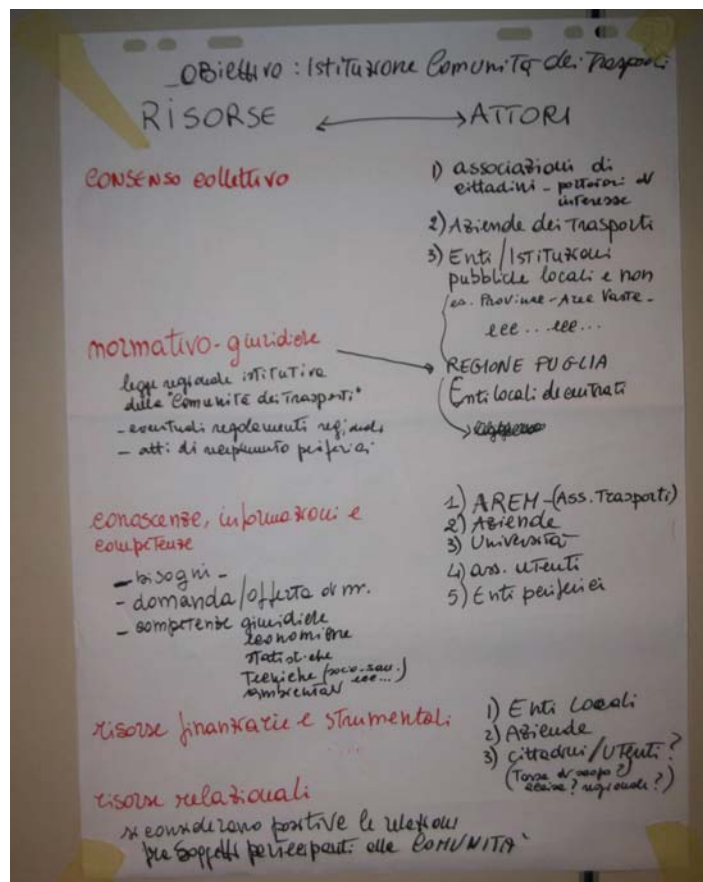
Il tema trattato dal gruppo di lavoro è trasversale a tutti gli altri temi e questo lo rende maggiormente complesso da trattare.

Rispetto a quanto emerso il 14.01.2011 (vedi report) occorre puntualizzare quanto segue: nell'individuazione dei risultati si fa maggiormente riferimento alle aziende. L'integrazione, per essere reale ed efficace, ha però bisogno di considerare anche altri soggetti (es. utenti).

Da questo punto di vista le Comunità dei Trasporti rappresentano un esempio illuminante in quanto costituiscono un macrosoggetto di rappresentanza / dialogo / decisione. È l'idea che permea la prospettiva di integrazione: si confronta a livello macro e detta le linee di integrazione a valle.

Ancora una volta è necessario sottolineare come lo sviluppo dell'intermodalità implichi necessariamente, nella comunicazione, l'utilizzo di differenti competenze che non possono essere afferenti unicamente all'Assessorato ai Trasporti (es. aspetti sociali).

## Fase 2: ANALISI DELLE CONDIZIONI DI REALIZZABILITÀ



L'obiettivo finale diventa, quindi, quello di favorire la costituzione delle Comunità di Trasporto intese come modello / luogo / spazio fisico preposto alla socializzazione / integrazione delle informazioni in tema di mobilità.

Le relazioni dei soggetti partecipanti devono essere positive, devono cioè favorire lo sviluppo di tali comunità.

Il lavoro del gruppo si è focalizzato sul "modello" da attribuire a queste comunità (e non sulla struttura fisica del call center): si è ritenuto, infatti, più utile e necessario riflettere sulla base di lavoro che permetterà poi di costruire anche le caratteristiche dello spazio fisico e delle modalità con cui potranno essere realizzati concretamente determinati strumenti.